

Evaluación de la Atención al Usuario y Formulación de Plan de Mejoramiento que Permita
Mejorar la Percepción de la Calidad del Servicio Prestado por la Registraduría Municipal de
Bucarasica

Julián Rosendo Bermón Bencardino

Nelson Rodríguez Sánchez

Cúcuta 2017

Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD
Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios
Especialización en Gestión Pública

Evaluación de la Atención al Usuario y Formulación de Plan de Mejoramiento que Permita Mejorar la Percepción de la Calidad del Servicio Prestado por la Registraduría Municipal de Bucarasica

Julián Rosendo Bermón Bencardino

Nelson Rodríguez Sánchez

Cúcuta 2017

Proyecto de Grado para optar al título de Especialista en Gestión Pública

Directora Asesora Trabajo de Grado
Clara Sofía Caviedes Villegas

Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD
Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios
Especialización en Gestión Pública

Dedicatoria

A Dios Todopoderoso, que nos regaló la oportunidad de seguir adquiriendo conocimientos y de esta manera mejorar nuestra sabiduría.

A nuestras esposas, por el apoyo incondicional y paciencia en esta meta alcanzada y por el tiempo que les robamos al emprender este proceso que hoy culminamos.

A nuestros hijos e hijas, porque ellos son nuestra razón de ser y por ende nos llevan a culminar nuevos retos, empoderados en la excelencia y calidad que requiere el ser humano.

A nuestros padres y hermanos, por su apoyo y enseñanza de que cada logro que forjemos es una meta conseguida y un motivo para seguir creciendo y luchando por nuestros ideales.

Julián y Nelson

Agradecimientos

A Dios, porque sin Él las metas no se podrían alcanzar.

A La UNAD, por las oportunidades de educarnos con calidad, participación e innovación, bajo la premisa de un estudio de autonomía responsable.

A la Doctora Clara Sofía Caviedes Villegas, nuestra tutora por su disposición para lograr esta meta alcanzada.

A nuestros Tutores, que fueron forjando una calidad humana e intelectual durante nuestro paso por la Especialización.

Julián y Nelson

Resumen

Evaluación de la atención al usuario y formulación de acciones estratégicas que permitan mejorar la percepción de la calidad del servicio prestado por la Registraduría municipal de Bucarasica.

Este trabajo investigativo se realiza con el objetivo de evaluar y conocer de primera mano la percepción que tienen los usuarios sobre la atención que ofrece el personal de la Registraduría Municipal de Bucarasica al solicitar un servicio y con el resultado de esta evaluación poder establecer las estrategias a seguir para mejorar la calidad del servicio, persiguiendo el fin esencial del Estado que es la satisfacción general de sus ciudadanos. Para poder obtener el resultado se requiere realizar una investigación de tipo cuantitativa que reflejará en forma porcentual cuáles son las fortalezas y debilidades de la prestación del servicio en la Registraduría Municipal en Bucarasica y de esta manera poder implementar las estrategias que permitan fortalecer la calidad del servicio.

En términos generales podemos concluir que una buena atención de calidad se ve reflejada en el posicionamiento de la entidad, previa calificación que dan los usuarios por la satisfacción que genera la prestación del servicio solicitado.

Palabras Claves: Evaluación, Calidad, Servicios, Percepción, Usuarios

Abstract

Evaluation of the attention to the user and formulation of strategic actions that allow to improve the perception of the quality of the service provided by the Municipal Registry of Bucarasica.

This investigative work is carried out with the objective of evaluating and knowing firsthand the perception that the users have about the care offered by the staff of the Municipal Registry of Bucarasica when requesting a service and with the result of this evaluation can establish the strategies to continue to improve the quality of service, pursuing the essential purpose of the State which is the general satisfaction of its citizens. In order to obtain the result, a quantitative research is required, which will reflect in percentage terms the strengths and weaknesses of the provision of the service in the Municipal Registry Office in Bucarasica, and in this way, be able to implement the strategies that will strengthen the quality of the service.

In general terms, we can conclude that good quality care is reflected in the positioning of the entity, prior qualification given by users for the satisfaction generated by the provision of the requested service.

Key Words: Evaluation, Quality, Services, Perception, Users

Tabla de Contenido

Resumen.....	5
Abstract	6
Introducción	13
Capítulo I Antecedentes del problema.	15
1.1 Planteamiento del problema.....	15
1.2 Formulación del Problema	18
Capítulo II Justificación de la investigación.	19
Capítulo III Objetivos.	20
3.1 Objetivo General	20
3.2 Objetivos Específicos.....	20
Capítulo IV Marco Referencial.....	21
4.1 Antecedentes del marco teórico	21
4.2 Marco Teórico	22
4.3 Marco Conceptual	29
4.4 Marco Legal	31
4.5 Marco Espacial.....	32
Capítulo V Metodología.	33
5.1 Tipo de Estudio.	33
5.2 Técnica e Instrumento de recolección de datos.....	34
5.3 Población.....	34
5.4 Muestra.....	35
Capítulo VI Diagnóstico.	37
Capítulo VII Resultados y Análisis de factores.	40
7.1 Preguntas acerca de Elementos Tangibles	40
<i>Pregunta 1. Instalaciones físicas adecuadas</i>	<i>40</i>
<i>Pregunta 2. Acceso a personas discapacitadas</i>	<i>41</i>
<i>Pregunta 3. Orden, limpieza e iluminación instalación física.....</i>	<i>42</i>
<i>Pregunta 4. Satisfacción con el sitio Web de la Registraduría.....</i>	<i>43</i>
<i>Pregunta 5. Expectativa utilizar servicio vía Web de la Registraduría.....</i>	<i>44</i>
7.2 Preguntas acerca de Empatía.....	45

<i>Pregunta 6. Trato en el servicio prestado.....</i>	45
<i>Pregunta 7. Preferencias en la prestación del servicio</i>	46
<i>Pregunta 8. Conveniencia horarios de trabajo.....</i>	47
<i>Pregunta 9. Percepción del trato y atención al usuario</i>	48
<i>Pregunta 10. Percepción de la prestación del servicio</i>	49
7.3 Preguntas acerca de Seguridad	49
<i>Pregunta 11. Claridad en la explicación de requisitos y aclaración de dudas</i>	49
<i>Pregunta 12. Confianza y seguridad en las respuestas</i>	50
<i>Pregunta 13. Percepción de cantidad de Recurso Humano</i>	51
<i>Pregunta 14. Conocimiento del tema del Funcionario</i>	52
<i>Pregunta 15. Amabilidad y trato al usuario</i>	53
7.4 Preguntas acerca de la Capacidad de Respuesta	54
<i>Pregunta 16. Tiempo de respuesta a solicitudes.....</i>	54
<i>Pregunta 17. Disponibilidad del Servidor Público.....</i>	55
<i>Pregunta 18. Aplicaciones de consulta en la página web.....</i>	56
7.5 Preguntas acerca de la Fiabilidad	57
<i>Pregunta 19. Recursos utilizados para el servicio.....</i>	57
<i>Pregunta 20. Tiempos de entrega de documentos.....</i>	58
<i>Pregunta 21. Servicios página web contra tiempos de solución.....</i>	59
<i>Pregunta 22. Percepción de interés del Servidor por resolver los problemas de los usuarios</i>	61
Capítulo VIII. DOFA	63
8.1 Matriz	63
8.2 Análisis de la matriz DOFA	64
8.2.1 Debilidades.....	64
8.2.2 Fortalezas	65
8.2.3 Oportunidades	66
8.2.4 Amenazas	66
8.2.5 Estrategias DOFA	67
Capítulo IX. Plan de Mejoramiento	69
Conclusiones	73
Recomendaciones	75
Bibliografía	77

Lista de Tablas

Tabla 1, Producción segundo trimestre 2017	35
Tabla 2. Instalaciones físicas adecuadas	40
Tabla 3. Acceso a personas discapacitadas	41
Tabla 4. Orden, limpieza e iluminación instalación física.....	42
Tabla 5. Satisfacción con el sitio Web de la Registraduría.....	43
Tabla 6. Expectativa utilizar servicio vía Web de la Registraduría	44
Tabla 7. Trato en el servicio prestado	45
Tabla 8. Preferencias en la prestación del servicio	46
Tabla 9. Preferencias en la prestación del servicio	47
Tabla 10. Percepción del trato y atención al usuario	48
Tabla 11. Percepción de la prestación del servicio	49
Tabla 12. Claridad en la explicación de requisitos y aclaración de dudas.....	49
Tabla 13. Confianza y seguridad en las respuestas	50
Tabla 14. Percepción de cantidad de Recurso Humano.....	51
Tabla 15. Conocimiento del tema del Funcionario	52
Tabla 16. Amabilidad y trato al usuario.....	53
Tabla 17. Tiempo de respuesta a solicitudes	54
Tabla 18. Disponibilidad del Servidor Público	55
Tabla 19. Aplicaciones de consulta en la página web	56
Tabla 20. Recursos utilizados para el servicio.....	57
Tabla 21. Tiempos de entrega de documentos.....	58

Lista de Figuras

Figura 1. Número de solicitudes de ciudadanos.	16
Figura 2. Modelo Estándar de Control Interno (MECI)	28
Figura 3. Modelo SERVQUAL	30

Lista de Gráficos

Gráfica 1. Instalaciones físicas adecuadas	40
Gráfica 2. Acceso a personas discapacitadas	41
Gráfica 3. Orden, limpieza e iluminación instalación física	42
Gráfica 4. Satisfacción con el sitio Web de la Registraduría.....	43
Gráfica 5. Expectativa utilizar servicio vía Web de la Registraduría	44
Gráfica 6.Trato en el servicio prestado	45
Gráfica 7. Preferencias en la prestación del servicio	46
Gráfica 8. Conveniencia horarios de trabajo.....	47
Gráfica 9. Percepción del trato y atención al usuario	48
Gráfica 10. Percepción de la prestación del servicio	49
Gráfica 11. Claridad en la explicación de requisitos y aclaración de dudas	50
Gráfica 12. Confianza y seguridad en las respuestas	51
Gráfica 13. Percepción de cantidad de Recurso Humano.....	52
Gráfica 14. Conocimiento del tema del Funcionario	53
Gráfica 15. Amabilidad y trato al usuario.....	54
Gráfica 16. Tiempo de respuesta a solicitudes.....	55
Gráfica 17. Disponibilidad del Servidor Público	56
Gráfica 18. Aplicaciones de consulta en la página web.....	57
Gráfica 19. Recursos utilizados para el servicio	58

Lista de Anexos

Anexo No. 1 Encuesta para medir la satisfacción de los usuarios de la Registraduría Municipal de Bucarasica Norte de Santander.....	84
--	----

Introducción

“Consolidar una gestión pública moderna, eficiente, transparente, focalizada y participativa al servicio de los ciudadanos.” (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2017), es uno de los objetivos de esta Entidad. Objetivo que toda entidad oficial debe procurar cumplir en busca de la satisfacción de determinados requerimientos sociales que beneficien no solo al ciudadano sino a una comunidad en general. Sin embargo, la Registraduría Nacional no es ajena al desgaste del usuario en muchos de los trámites que se deben hacer en las entidades públicas, generando descontento y por ende un alto número de peticiones, tutelas, quejas y reclamos por causa de insatisfacción en el servicio recibido.

Partiendo de esta insatisfacción la Registraduría expide el Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano, Vigencia 2017, el cual tiene como objetivo “establecer los lineamientos y contextualizar las acciones que orientaran la estrategia de la RNEC para fortalecer los instrumentos e iniciativas en materia de gestión de riesgos de corrupción; racionalización de trámites; rendición de cuentas; atención al colombiano; transparencia y acceso de la información; y participación ciudadana, y por esta vía llevar a la excelencia el servicio al colombiano”. (Registraduría Nacional del Estado Civil, 2017). Por lo anterior, la Registraduría ha venido implementando estrategias en pro de la búsqueda de la excelencia en la prestación del servicio, como fortalecimiento de infraestructuras físicas, robustez tecnológica, cualificación del talento humano y fortalecimiento informacional y en la comunicación bidireccional con el colombiano.

Sin embargo, la problemática muchas veces surge por la deficiencia en temas de servicio al cliente, trato al mismo, manejo de los tiempos de espera, tramitología, poca gestión de los directivos que conllevan a que el usuario empiece a tener poca credibilidad y confiabilidad en la gestión de la entidad sobre el servicio público solicitado.

Es por esto, que por medio de esta investigación se pretende analizar la percepción del usuario frente al servicio público que presta la Registraduría en el municipio de Bucarasica Norte de Santander, evaluando las posibles expectativas y percepciones que el usuario pueda abarcar,

desde lo tangible hasta la confiabilidad que la Entidad le garantice al usuario. Este análisis se realizó utilizando una encuesta y midiendo sus resultados bajo el método Servqual con el objetivo final de definir estrategias dentro de un plan de mejoramiento que favorezca la satisfacción de los usuarios en los servicios requeridos.

Capítulo I.

Antecedentes del problema

1.1 Planteamiento del problema

En las entidades públicas juega un papel importante la gestión que se realice con miras a los resultados que se quieren obtener, máxime cuando se debe rendir cuentas a la sociedad civil demostrando transparencia y efectividad en sus procesos. Para ello es imprescindible el mejoramiento continuo, utilizando estrategias que fortalezcan las Entidades y permitan el aprovechamiento y la buena utilización de los recursos del Estado en busca de la satisfacción y cumplimiento de los intereses de los ciudadanos. Para ello se requiere de servidores públicos con gran sentido de responsabilidad y pertenencia, capaces de asumir retos interdisciplinarios y de afrontar los nuevos desafíos de la administración pública, que permitan al colombiano una atención de manera eficiente, eficaz, oportuna, responsable, amigable, rápida, económica y ágil.

Factores como el exceso de trámites, la corrupción, la mala orientación, los horarios, el trato o mejor el maltrato, las colas, los costos, las actitudes de los funcionarios, la falta de idoneidad en cargos, los amiguismos, dejan muy mal parada muchas veces a las entidades públicas en comparación a la atención, orientación, uso de tecnologías y trato personalizado, preferencial y único, personal y muchas virtudes más que posee el sector privado.

El Informe de Gestión de la Oficina de Control Interno para el año 2015 (Registraduría Nacional del Estado Civil, 2016), el cual manifiesta que hubo 17.871 solicitudes de ciudadanos a la Registraduría Nacional del Estado Civil, clasificadas éstas en peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y consultas:

Tipo de solicitud	Radicados SIC
Peticiones	17.109
Quejas	311
Reclamos	389
Sugerencias	17
Denuncias	9
Examinar	11
Consultas	9
Información	16
Total	17.871

Base de datos Oficina de Planeación/ Coordinación Grupo de PQRSD's

Figura 1. Número de solicitudes de ciudadanos.
Fuente: Registraduría Nacional del Estado Civil.

Por lo anterior, es esencial poder identificar posibles debilidades que el informe de Control Interno menciona como:

Acceso y permanencia en las instalaciones físicas de la Entidad: Es necesario que los accesos de entrada y evacuación de las Sedes deben ser adecuados, especialmente para aquellas personas que requieran atención prioritaria. De igual forma, cuando por diferentes factores se requiera, la estancia dentro de la Sede debe ser cómoda y confortable, pues la comodidad incide muchas veces en la calidad de servicio, máxime cuando el flujo de usuarios es alto y muchas veces se requiere esperar tiempos considerables para ser atendido. Por tal factor, es necesario conocer la infraestructura, el mobiliario y si los equipos son adecuados en bienestar del usuario.

Recurso Humano: El desempeño del personal, frente a la eficiencia de los servicios que prestan y su atención al público en las oficinas de la Entidad es clave para que los usuarios se sientan satisfechos con la eficiencia recibida a su requerimiento. Un servidor que no posea el conocimiento, la dedicación, la preparación y no preste su servicio con una aptitud y actitud verdadera, genera desconfianza, incredulidad e insatisfacción. Por lo que se hace indispensable conocer la imagen que se tiene del recurso humano en cuanto a aspectos como el buen trato, la rapidez del trabajo, la buena orientación, la eficiencia, la eficacia, honestidad y transparencia con que desempeña.

Sistemas de quejas y denuncias: Establecer canales de comunicación con el usuario e implementar el sistema de PQRSD es importante para cualquier Entidad, se han convertido en

herramientas que permiten conocer los niveles de satisfacción, inquietudes y muchas veces la corrupción que tiene la Entidad, con el objetivo de fortalecer el servicio y tomar medidas correctivas ante los riesgos que se están generando en cuanto a atención. Sin embargo, muchas veces estos controles son poco efectivos, ya por que la atención es nula o no es inmediata, lo que ocasiona descontento e inconformismo, ocasionando que estas herramientas terminen siendo ineficientes.

Herramientas tecnológicas: El desarrollo de tecnologías de información que favorezcan la atención al usuario y agilicen trámites es un gran activo para cualquier Entidad, el uso de tecnología atrasada o subutilización de la existente son factores que inciden en la prestación del servicio. Adicionalmente el avance tecnológico debe ir direccionado además para fortalecer los procesos y procedimientos que se llevan en materia misional que de una u otra manera coadyuven a mejorar la satisfacción del usuario frente a la solución de sus necesidades.

La aplicación de las normas que el Estado Colombiano ha venido implementando en pro de satisfacer las necesidades y garantizar el bienestar de los colombianos, se han armonizado dentro de las instituciones con el fin de articular procesos y procedimientos más cercanos al ciudadano; La Registraduría Nacional del Estado Civil, en el día a día del transcurrir laboral de sus Registradurías Municipales no es ajena a esta situación. Producto de ello, la Entidad a enero de 2015 gozaba con una favorabilidad del 72.4 por ciento, ocupando el cuarto lugar como la entidad mejor calificada por los colombianos, así lo revela un estudio elaborado por la firma Datexco, en el informe Pulso País Colombia. (Registraduría Nacional del Estado Civil, 2015).

Sin embargo, la calidad de la atención a los usuarios en entidades públicas va de la mano con los avances tecnológicos, el desarrollo de nuevas competencias y la mejor disposición de los funcionarios para adaptarse a la modernización de la Entidad, factores que pueden variar de un momento a otro y de un lugar a otro, es por ello que a través de esta investigación se pretende en primer lugar evaluar la atención al usuario, indagando ¿Cuál es la percepción de la calidad de atención en los servicios prestados en la Registraduría municipal de Bucarasica?. En segundo lugar y a partir de la evaluación del servicio, los resultados permitirán detectar debilidades mencionadas anteriormente que por lo general se presentan en la atención al usuario y partiendo de allí se podrá de manera efectiva formular acciones estratégicas en busca de mejorar los

trámites y servicios públicos que la Registraduría ofrece a los ciudadanos. La precitada evaluación es el primer paso para propender por mejorar la calidad del servicio mediante la generación de una propuesta encaminada a superar debilidades en el mismo, y de esta manera fortalecer la calidad en la atención. La evaluación de la calidad del servicio será aplicada a los usuarios de la Registraduría municipal de Bucarasica Entidad objeto de estudio, utilizando la encuesta como herramienta principal para obtener información primaria.

La Registraduría municipal de Bucarasica, cuenta con un solo funcionario que hace todas las labores necesarias para atender eficientemente la oficina, a diario resuelve las necesidades y las consultas de identificación de los habitantes del municipio y realiza los procesos electorales en el mismo.

1.2 Formulación del Problema

¿Cuál es la percepción de la calidad de atención en los servicios prestados en la Registraduría municipal de Bucarasica?.

Capítulo II.

Justificación de la investigación

La calidad de atención de las entidades del Estado es una obligación absoluta en la administración pública, la cual debe propender por proporcionar un excelente servicio que genere constantemente una mejora y contribuya al bienestar general. Es deber de la administración pública satisfacer al colombiano, no solo desde la perspectiva y obligación del Estado, sino que el ciudadano logre recibir y percibir la atención como él lo esperaba.

El presente estudio pretende diagnosticar la calidad de atención en los servicios que ofrece la Registraduría municipal de Bucarasica, ubicado en el Departamento de Norte de Santander, que atiende una población aproximada de 4.710 habitantes, la cual brinda los servicios de registro y la identificación de los colombianos y es la responsable de la administración de los procesos electorales. La importancia de la estudio es conocer las debilidades producto de la evaluación a la percepción del ciudadano que se acerca a utilizar los servicios de la Entidad e implementar medidas que mejoren la calidad del servicio. Por tal motivo, la presente investigación permite conocer de forma más minuciosa y detallada las actividades de la Entidad Pública, obtener información importante y relevante de la atención a los usuarios, utilizar los resultados del estudio para proponer mejoras y optimización en la atención, difundir la cultura de atención al cliente, relacionarse con los usuarios para conocer sus expectativas y sugerencias.

Finalmente, en el contexto de la gestión pública esta investigación puede convertirse en base o fuente de información para otros trabajos relacionados con la calidad de atención, servicios a usuarios y fortalecimiento de procesos.

Capítulo III.

Objetivos

3.1 Objetivo General

Evaluar la percepción de los ciudadanos sobre la calidad de los servicios ofrecidos en la Registraduría municipal de Bucarasica en Norte de Santander, que permitan la identificación de fortalezas y debilidades, y con esta información formular un plan de mejoramiento para la atención al usuario que brinda la Entidad.

3.2 Objetivos Específicos

Diagnosticar la calidad de los servicios que presta la Registraduría Municipal de Bucarasica en Norte de Santander a los ciudadanos.

Analizar los factores que inciden en la prestación del servicio que brinda la Registraduría municipal de Bucarasica en Norte de Santander.

Determinar las fortalezas y debilidades que se evidencian en los servicios que ofrece la Registraduría de Bucarasica en Norte de Santander.

Plantear acciones estratégicas que permitan fortalecer la calidad de prestación en los servicios ofrecidos por la Registraduría del municipio de Bucarasica, en Norte de Santander.

Capítulo IV.

Marco Referencial

4.1 Antecedentes del marco teórico

Se reseñan en la presente investigación estudios que evalúan percepción de usuarios en instituciones públicas. Se relacionan en orden cronológico descendente empezando por los internacionales, continuando con los desarrollados en Colombia. A nivel internacional (Bustamante Millalonco & Órdenes Hernández, 2003) en Chile, desarrollaron un estudio titulado “Análisis sobre la percepción sobre la satisfacción de los usuarios en el hospital regional de Valdivia”, el objetivo era determinar cuál es la percepción de los usuarios acerca de la calidad de servicio que presta el hospital, utilizando una metodología de investigación de tipo exploratoria, descriptiva y cuantitativa. Se concluyó que la percepción que tiene los usuarios de atención son de calidad porque buscan como objetivo la satisfacción de ellos y por ende hacia la solución de sus problemas de salud, pero con poco grado de satisfacción es en el ámbito de la información y en la orientación que otorga el hospital a sus usuarios.

En el contexto nacional en Calí, Valle, se presentó el estudio “Calidad de la atención en salud percepción de los usuarios” (Hospital Universitario del Valle “Evaristo García”, 2010), teniendo como objetivo facilitar información a los profesionales, gestores y administradores del sistema de salud, sobre los aspectos que son percibidos por la población como insatisfactorios y que son susceptibles de mejoras, utilizando de igual manera una metodología cuantitativa. La conclusión a la que llegaron las precitadas autoras fue instaurar un centro de información para los usuarios, con personal capacitado que brinde información precisa sobre ubicación y tramites.

Así mismo, (Gómez Franco, 2014), en Bogotá realiza la investigación “la gestión en la Registraduría nacional del estado civil a nivel local o municipal articulando lo legal con lo ético moral y lo conveniente”, el cual tenía como objetivo Identificar las diferencias en desempeños, en: tiempo, eficiencia, procedimientos, actitudes, competencia, entre el personal en los niveles: Directivo, Administrativo y Técnico, de las Entidades privadas en comparación con las Públicas,

en que los funcionarios de la entidad que se tomara como referencia del estudio, en el caso, la Registraduría Nacional del Estado Civil, centrando el estudio en el compromiso, eficiencia, su actitud, receptividad y capacidad de enfrentar los retos que la Entidad les impone, por parte del personal a cargo.

La investigación se realiza basadas en encuestas a funcionarios sobre tres aspectos fundamentales aplicación de normas, aplicación de principios éticos y morales, así como racionalidad en el servicio prestado bajo miras convenientes en favor del usuario del servicio, de igual manera se indaga a los usuarios por el grado de satisfacción del servicio recibido.

Dentro de las conclusiones obtenidas menciona la autora que “el personal que atiende público requiere ser preparado en una cultura especial que sería la que conlleve la ética del funcionario público y que involucra los valores de compromiso, comunicación, honestidad, lealtad, tolerancia, respeto, generosidad, prudencia, autoestima y responsabilidad. Adicionalmente, refiere que los servicios de identificación prestados por la Registraduría no deben tener fronteras, es decir, se deberían obtener en cualquier lugar que se encuentre el ciudadano con el fin de agilizar los trámites y descongestionar oficinas.

4.2 Marco Teórico

El presente trabajo analiza la percepción de los usuarios de la calidad de los servicios prestados por la Registraduría municipal de Bucarasica. En ese orden de ideas, es necesario aclarar algunos conceptos. Inicialmente es importante decir que el ser humano desde su nacimiento y a lo largo de su existencia presenta necesidades que lo obligan a proveerse de bienes como alimentación, vivienda, salud, educación, vestido, indispensables para una vida digna. Es por ello, que al existir estas necesidades de manera proporcional se deben generar servicios que cumplan con el objetivo de satisfacerlas.

De acuerdo a la “Teoría de la Motivación Humana” (Maslow , 1943), las necesidades del ser humano están jerarquizadas en una pirámide de cinco categorías, así: la base que se refiere a las necesidades fisiológicas básicas, un segundo nivel con las necesidades de seguridad, un tercer

nivel que se refiere a las necesidades sociales, un cuarto nivel que contiene las necesidades de ego y un último nivel con la autorrealización. Una vez creadas estas necesidades, el ser humano por naturaleza siempre buscará la forma de suplirlas y es acá donde se puede mencionar el concepto de servicio. “El servicio es el conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o del servicio básico, como consecuencia del precio, la imagen y la reputación del mismo”. (La Calidad en el servicio al cliente, 2008).

Entre tanto Palafox, lo describe como el “deseo y convicción de ayudar a otra persona en la solución de un problema o en la satisfacción de una necesidad” (Palafox de Anda). En términos generales el servicio lo podríamos definir como las actividades que se realizan con un solo objetivo principal de satisfacer las necesidades que un usuario o cliente requiere, convirtiendo así, un buen servicio en un activo esencial en una empresa o entidad, debido a que dependiendo del nivel de servicio que se preste mayor va ser la satisfacción del usuario o cliente.

Ahora bien, la administración pública desde la visión de Andrés Serra, es la acción del Estado encaminada a concretar sus fines y describe “La administración pública y la función que le corresponde, que es la función administrativa, tiene a su cargo la satisfacción de las necesidades públicas, siempre en el marco que le fija el derecho”, (Serra Rojas, 1977).

En ese orden de ideas, el Estado desde su institucionalidad debe administrar por medio de servicios públicos, con el fin de proveer las necesidades de la sociedad. Todas estas necesidades deben estar dirigidas a la satisfacción del ciudadano, entendida esta, como la “percepción del ciudadano sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos”, (ICONTEC, 2009). Es en este aspecto donde se debe profundizar, teniendo en cuenta que la satisfacción de las necesidades y expectativas de los ciudadanos va relacionada con la calidad del servicio que se ofrece. Para hablar de calidad iniciemos con definir este concepto, proponiendo algunas definiciones importantes para la construcción del presente estudio: “Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos” (ICONTEC, 2004).

De acuerdo a Humberto Gutiérrez “La calidad ante todo es la satisfacción del cliente. La satisfacción está ligada a las expectativas que el cliente tiene sobre el producto o servicio, expectativas generadas de acuerdo con las necesidades, los antecedentes, el precio, la publicidad,

la tecnología, etc.”, (Gutiérrez, 1997). De igual manera, Humberto Domínguez menciona que “La calidad es la habilidad que posee un sistema para operar de manera fiable y sostenida en el tiempo, a un determinado nivel de desempeño; en una organización de servicios”, (Domínguez Collins, 2006). “Conjunto de aspectos y características de un producto y servicio que guardan relación con su capacidad para satisfacer las necesidades expresadas o latentes de los clientes” (La Calidad en el servicio al cliente, 2008). Para Ignacio Álvarez, “Representa un proceso de mejora continua, en el cual todas las áreas de la empresa buscan satisfacer las necesidades del cliente o anticiparse a ellas, participando activamente en el desarrollo de productos o en la prestación de servicios”, (Álvarez Gallego, 2006).

Como se puede observar al precisar el concepto de Calidad se encuentran diversas definiciones dependiendo del contexto en el que se ubique, pero podríamos decir que la calidad es la percepción que el usuario tiene del mismo, es la satisfacción o no del servicio que se proporciona, que cumple con los requisitos exigidos y genera complacencia en el servicio recibido.

Muchos autores de diferentes corrientes han definido el concepto de calidad de servicio; para Peel Malcom son “Las actividades secundarias que realice una empresa para optimizar la satisfacción que reciba el cliente en sus actividades primarias (o principales)”, (Malcom, 1991). (Miranda González, Chamorro Mera, & Rubio Lacoba, 2007), lo definen como “el servicio que responde a las expectativas de los clientes, satisfaciendo sus necesidades y requerimientos”.

Podríamos decir que la calidad de un servicio debe ajustarse a la necesidad del usuario o cliente, con el fin de que éste obtenga una percepción satisfactoria basada en la expectativa que se tenía del servicio a recibir. En conclusión la satisfacción de los usuarios estará definida por las percepciones que tiene sobre los servicios que recibieron menos las expectativas que tenían respecto a lo que pensaban que iban a recibir, siendo estas percepciones subjetivas. Si para el usuario las expectativas del servicio prestado son satisfechas, la percepción del servicio es satisfactoria, pero si esas expectativas no satisfacen al usuario, se obtendría una calificación negativa y por ende el servicio es catalogado como no satisfactorio.

En ese orden de ideas, las percepciones y las expectativas de los usuarios son la base para la prestación de un buen servicio, ya que no siempre lo que se está entregando no refleje la realidad de lo que el usuario quiere. Partiendo de esta definición de calidad, ahora nos enmarcamos en entender la calidad en un servicio desde lo público.

Para ello es imprescindible traer a colación el artículo 2º de la Constitución Política de 1991 la cual dice: “Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación”, (Asamblea Nacional Constituyente, 1991). El ser “social”, obliga al Estado a propender por el bienestar social de sus ciudadanos, siendo el servicio público la razón de ser del Estado social de derecho pues su principal objetivo es el bienestar de todos los ciudadanos. Tanto así que la misma Carta Magna en su artículo 365 nos dice:

“Los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado. Es deber del Estado asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional. Los servicios públicos estarán sometidos al régimen jurídico que fije la ley, podrán ser prestados por el Estado, directa o indirectamente, por comunidades organizadas, o por particulares. En todo caso, el Estado mantendrá la regulación, el control y vigilancia de dichos servicios”.

Desde este punto de vista, es muy importante la calidad de atención que un usuario reciba en la prestación de un servicio público, concientizándose que la satisfacción del ciudadano es fundamental para la gerencia de la administración pública.

Es preciso conocer las características que se deben seguir y cumplir para un servicio de calidad eficiente, de acuerdo a Nicanor Aniorte, estas características son: Debe cumplir sus objetivos, debe servir para lo que se diseñó, debe ser adecuado para el uso, debe solucionar las necesidades, debe proporcionar resultados, (Aniorte Hernández, 2016)

Las entidades del Estado desde su administración pública son vistas como empresas prestadoras de servicios, cuyo objetivo es satisfacer las necesidades de los ciudadanos. Para ello

se deben tener 3 aspectos claves que son el servicio que se va a prestar, a quién va dirigido el servicio y la estrategia desde el punto de vista de organización se va aplicar para prestar el servicio. Todas las entidades prestadoras de servicios públicos, teniendo en cuenta que lo que más valora el ciudadano es la prestación efectiva del servicio debe velar por prestar una calidad de servicio que logre una percepción positiva del usuario de la administración e internamente el proceso debe ser eficaz y receptivo. La importancia de la escogencia de este proyecto de investigación, es conocer de manera cierta y real la percepción de calidad que posee la comunidad en cuanto a la atención de los servicios que ofrece la Registraduría Nacional del Estado Civil en el municipio Bucarasica, Departamento de Norte de Santander.

Como se mencionó la prestación del servicio va ligada a la calidad y esta da como resultado la satisfacción del ciudadano, por ende todas las entidades del Estado deben trazar estrategias encaminadas al cumplimiento de dicho fin. Es indudable que el largo camino para la satisfacción de las necesidades humanas no es fácil, ya que no siempre se satisfacen, de hecho lo que se consigue la mayoría de las veces es la insatisfacción. Solamente la satisfacción de las necesidades es la que tiende a llevar a un cambio positivo en los sujetos, (Calva, 2009). Es de resaltar que la calidad en la atención se debe focalizar en el servicio que se ofrece y a través de los muestreos a realizar se evidenciarán las falencias y de esta manera empezar a sentar las bases para mejorar la prestación del servicio para llegar a los estándares de calidad, como lo manifiestan “como principios de la atención al cliente, se establece que el cliente es el que valora la calidad en la atención que recibe. “Toda acción en la prestación del servicio debe estar dirigida a lograr la satisfacción en el cliente”, (Solórzano Barrera & Aceves López, 2013)

La Registraduría como Entidad del Estado y cumpliendo a cabalidad con los fines por la que fue creada y teniendo en cuenta los principios tanto legales como Constitucionales desarrolla de manera eficaz su misión, enmarcada en la atención al usuario a través de los servicios que ofrece como es la de registrar e identificar a las personas, y es de primera donde la persona se pone en contacto con El Estado y nace a la vida jurídica a través de su Registro Civil, como lo manifiestan los autores “en Colombia, el primer acto jurídico en la vida de las personas es el Registro Civil de Nacimiento” (Parra Benítez & Alvarez G., 2008). Esta entidad del Estado es un ente con autonomía administrativa, contractual y presupuestal, organizada de manera desconcentrada, que tiene a su cargo el registro de la vida civil e identificación de los

colombianos y la realización de los procesos electorales y los mecanismos de participación ciudadana, con plenas garantías para los colombianos.

Su Misión:

“Garantizar la organización y transparencia del proceso electoral, la oportunidad y confiabilidad de los escrutinios y resultados electorales, contribuir al fortalecimiento de la democracia mediante su neutralidad y objetividad, promover la participación social en la cual se requiera la expresión de la voluntad popular mediante sistemas de tipo electoral en cualquiera de sus modalidades, así como promover y garantizar en cada evento legal en que deba registrarse la situación civil de las personas, que se registren tales eventos, se disponga de su información a quien deba legalmente solicitarla, se certifique mediante los instrumentos idóneos establecidos por las disposiciones legales y se garantice su confiabilidad y seguridad plenas”.

Su Visión:

“La Registraduría Nacional del Estado Civil, haciendo uso de la más alta competencia de su talento humano, será en el 2019 una entidad reconocida a nivel nacional e internacional por la innovación, eficiencia y transparencia en la identificación de los colombianos, de los procesos electorales, de los mecanismos de participación ciudadana y por el fomento de los valores cívicos y democráticos especialmente en niños y jóvenes”.(Registraduría Nacional del Estado Civil, 2016).

En razón a lo anterior y bajo su precepto Constitucional, la Registraduría Nacional del Estado Civil busca satisfacer las necesidades de identificación y participación democrática de las personas, a través de la prestación transparente, imparcial, oportuna y efectiva de los servicios, con personal competente, motivado y comprometido, con el uso de modernas tecnologías, mejorando continuamente los procesos y atendiendo las disposiciones legales y los requisitos de los usuarios.

En las diferentes Políticas de la Registraduría, en aras de prestar un mejor servicio y mejorar la calidad del mismo, establece un modelo a seguir en cuanto a la conducta ética para que cada funcionario de la institución lo aplique y en concordancia con la misión, visión y demás preceptos legales y constitucionales, fijó la ruta a seguir con la implementación del Modelo Estándar de Control Interno (MECI), estableciendo su estructura en dos (2) módulos, seis(6) componentes, 13 elementos de control y un(1) eje transversal, para que a través de la oficina de Control Interno haga el respectivo seguimiento y evaluación de las falencias acaecidas durante la prestación del servicio, y de esta manera enfocar las mejoras y medidas necesarias a seguir, con miras a fortalecer el crecimiento de la entidad en beneficio de la comunidad atendida y que se vea reflejado en la prestación del servicio, los cuales deben estar basados en los principios de eficacia, eficiencia y efectividad y así cumplir con la visión de la entidad que es la ser reconocida por la ciudadanía colombiana por su excelencia en la prestación de los servicios a su cargo. (Registraduría Nacional del Estado Civil, 2016)



Figura 2. Modelo Estándar de Control Interno (MECI)
Fuente: Registraduría Nacional del Estado Civil.

Todas estas acciones son encaminadas a la prestación de un servicio de calidad a los usuarios y así mismo para que la Registraduría desarrolle herramientas que fortalezcan la Entidad haciéndola más eficaz, eficiente y como su naturaleza lo exige busca satisfacer las

necesidades de los ciudadanos. Satisfacción que se puede medir bajo la percepción que tiene el usuario del servicio prestado por la Registraduría.

4.3 Marco Conceptual

Medición del servicio al cliente. Dentro de los métodos que existen para medir la calidad de servicio, se encuentra el que propusieron inicialmente en 1988 Parasuraman, Zeithaml y Berry, cuyo objetivo es medir la calidad de un servicio, este método es la escala SERVQUAL, el cual se fundamenta en la diferencia entre expectativas y percepciones, utilizando una escala compuesta por 22 ítems que representan la tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, es decir, las cinco (5) dimensiones de un servicio. El propósito primordial es mejorar la calidad de servicio ofrecida por una organización, midiendo lo que se espera de la organización en cada una de las dimensiones anteriores y contrasta esa medida con la estimación de la percepción del servicio en esas dimensiones. La definición general de cada una de ellas, se puede observar a continuación:

Tangibles: El usuario inicia la evaluación de organización o empresa desde su aspecto físico, teniendo en cuenta aspectos internos como la iluminación, limpieza, orden, aspectos externos de planta física, el personal y los equipos utilizados. En este aspecto se comparan las expectativas de los usuarios con el desempeño de la empresa, específicamente en la capacidad que la empresa tiene para administrar sus tangibles. De igual manera, el método Servqual tiene en cuenta dos factores importantes dentro de esta dimensión, una que tiene que ver con el equipo y las instalaciones y la otra en el personal y los medios de comunicación.

Fiabilidad: para el Servqual es muy importante ya que esta hace referencia a que la empresa tenga la habilidad de desarrollar el servicio prometido precisamente como se prometió y con exactitud y desde luego fiable.

Capacidad de respuesta: va relacionado con el compromiso de la empresa para brindar servicios, midiendo la disposición y la voluntad para ayudar a cada uno de los usuarios y la proporción de un servicio rápido y efectivo.

Garantías: en este aspecto Servqual busca identificar el conocimiento de los empleados frente a la prestación del servicio y la responsabilidad en lo que hacen, de igual manera, la habilidad que posee para ofrecer con cortesía el servicio a sus clientes, de tal forma que transmitan confianza.

Empatía: se refiere a la capacidad de entender las necesidades de los clientes o usuarios y que la solución que ellos buscan sea viable.

Como se mencionó anteriormente, el método Servqual se fundamenta en la diferencia entre expectativas y percepciones, teniendo en cuenta, que la expectativa se refiere a lo que el usuario espera que sea el servicio que ofrece la empresa y que la percepción se refiere a cómo el usuario estima que la empresa está cumpliendo con el servicio, conforme a cómo el valora lo que recibe.

De forma general el modelo del método Servqual se puede observar en el siguiente gráfico:

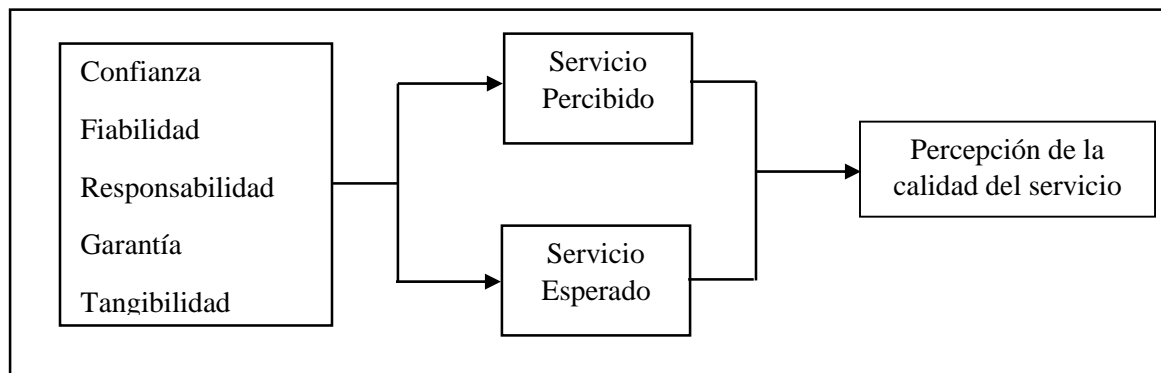


Figura 3. Modelo SERVQUAL

Fuente. Adaptado de <http://abc-calidad.blogspot.com.co/2011/05/servqual.html>

La encuesta a desarrollar estará basada en las cinco dimensiones descritas, teniendo en cuenta siempre las expectativas que tiene el cliente acerca del servicio.

4.4 Marco Legal

La Constitución Política de Colombia de 1991, en su artículo 209, estableció los principios que rigen la función administrativa, los cuales hacen parte de los lineamientos para la creación de sistemas que permitan la eficiencia, eficacia y efectividad de las entidades, generando procesos de mejoramiento continuo. Con este planteamiento, se establecieron las directrices para la coordinación de actividades en la administración pública y el cumplimiento de los fines del Estado.

Así mismo, mediante el artículo 269, se estableció la obligación de las entidades de contar con un sistema de control interno.

Siguiendo lo establecido por la Constitución Política, se aprobó la Ley 87 de 1993, mediante la cual se generaron los lineamientos claros para el desarrollo del sistema de control interno, visto como un sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad (Art. 1 Ley 87 de 1993), para que la ejecución de las actividades se realicen de acuerdo a las políticas definidas; adopción que se realizó por medio de la generación de un Modelo Estándar de Control Interno, aprobado con el Decreto 1599 del 20 de mayo de 2005. Igualmente, teniendo en cuenta lo indicado por la Constitución Política y su aplicación en las instituciones de carácter público, se evidenció la necesidad de integrar un sistema de control con un sistema de gestión de calidad, aspecto que fue presentado para debate en el Congreso de la República.

Después de diversos debates y de la presentación de ponencias por parte de los senadores, se concluyó con la expedición de la Ley 872 de 2003, por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y otras entidades prestadoras de servicios, definiéndose el sistema de gestión de la calidad como una herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, por medio de planes estratégicos y un enfoque basado en los procesos para el desarrollo de las entidades, consistente en identificar y gestionar, de manera eficaz, numerosas actividades relacionadas entre sí; normatividad que permitió la expedición de la Norma Técnica de Calidad de la Gestión Pública – NTCGP 1000:2004, adoptado con el Decreto 4110 de 2004 y la cual fue actualizada a la Norma

Técnica de Calidad de la Gestión Pública NTCGP 1000:2009, con el objetivo de facilitar su interpretación y promover la implementación de sus requisitos de manera conjunta con el modelo estándar de control interno y el sistema de desarrollo administrativo (NTCGP 1000:2009, p.7). Anterior a esta norma, mediante la Ley 489 de 1998, se dictaron las normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades de orden nacional, definiéndose el Sistema de Desarrollo Administrativo SISTEDA, cuya finalidad es la de fortalecer la capacidad administrativa y el desempeño institucional, por medio de un conjunto de políticas, estrategias, metodologías, técnicas y mecanismos para la gestión y manejo de los recursos humanos, técnicos, materiales de las entidades de la administración pública. Al confrontar los lineamientos planteados en cada una de ellas, se consideran complementarias entre sí, dado que su aplicación genera una eficiencia administrativa, el cumplimiento de los objetivos institucionales, mejoras en el desempeño institucional y la realización de actividades coordinadas que generan valor a las instituciones, contribuyendo a los fines esenciales del Estado.

4.5 Marco Espacial

La presente investigación se desarrolla en el Municipio de Bucarasica en Norte de Santander, ubicado en la subregión norte del Departamento a una altura de 1150 metros sobre el nivel del mar, donde sus coordenadas geográficas son: 8° 03 Latitud Norte; 72° 52 Longitud al oeste de Greenwich, con una temperatura promedio de 22° Centígrados con un piso térmico templado, a una distancia de 100 kilómetros de la capital de departamento, cuenta con una extensión total de 267Km².

Ya finalizando el siglo XIX se observaban en el territorio hoy conocido como Bucarasica, existían divisiones territoriales de corte español, por un lado el partido La Sanjuana y El playón cuyo centro era La Florida, hasta 1889 estos partidos pertenecieron al municipio de La Cruz hoy Abrego, hacia el año 1921 la Florida pasa a ser parte del municipio de San Pedro hoy Villacaro, para el año de 1938 La Asamblea Departamental mediante ordenanza No 51 de fecha 30 de junio del año 1938 le dio la categoría de municipio al corregimiento de La Florida, disgregándolo del municipio de San Pedro el cual inmediatamente pasó a ser Bucarasica. (Alcaldía Municipal de Bucarasica Norte de Santander, 2017).

Capítulo V.

Metodología

5.1 Tipo de Estudio.

La presente investigación se enmarca dentro del paradigma cuantitativo, donde se aplica en las ciencias básicas, el análisis de datos estadísticos, que tiene como base primordial recaudar e interpretar información por medio de instrumentos que accedan a deducir de manera amplia un punto de vista para tomar decisiones acordes, veraces y confiables cuando se obtengan los resultados estadísticos recolectados.

Esto se sustenta por lo definido por (Hernández, Fernández, & Baptista, 2003) quienes plantean: “Utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente y confía frecuentemente en el uso de las estadísticas para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población” (P.78). El enfoque tiene carácter descriptivo, ya que se pretende detallar la situación que contribuya al objeto de estudio, como lo señala (Sabino, 2003) “un tipo de investigación descriptiva se utiliza para determinar el grado de relación existente entre las variables”.

Son (Hernández, Fernández, & Baptista, 2003), quienes refieren que “los estudios de carácter descriptivo únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o variables a las que se refieren , esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan las variables medidas” (P.102); para nuestro caso, lo que se pretende es medir la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención en los servicios prestados en la Registraduría municipal de Bucarasica, información que se espera obtener del análisis de los datos recolectados de una población específica relacionada directamente con la prestación del servicio. Así como lo conceptualizan los autores cuando refieren que “la investigación descriptiva busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población” (p. 103).

5.2 Técnica e Instrumento de recolección de datos.

Esta investigación se inicia con la aplicación de un instrumento aplicando el enfoque cuantitativo a los resultados obtenidos y así poder evaluar la percepción de la calidad de los servicios que presta la Registraduría municipal de Bucarasica a los ciudadanos. El instrumento a utilizar es la Encuesta, la cual permitirá obtener de un número considerable de personas usuarias, información relevante sobre la satisfacción del servicio recibido y explorar temas adicionales que afectan o fortalecen la prestación del mismo.

Tal y como lo define Mayntz et al., (1976:133) citados por (Vidal Díaz de Rada, 2001), “La encuesta es una búsqueda sistemática de información en la que el investigador pregunta a los investigados sobre los datos que desea obtener, y posteriormente reúne estos datos individuales para obtener durante la evaluación datos agregados”. Por lo anterior, se diseñara una encuesta que contenga preguntas respecto a cada una de las variables que se desea medir.

De igual manera y teniendo en cuenta los tipos de preguntas expresadas en (Gómez, 2006), se realizarán las consultas mediante preguntas cerradas, con el fin de facilitar las alternativas de respuestas a los encuestados y la posterior codificación en valor numérico de las mismas para su posterior tabulación. En la investigación el instrumento estará compuesto por la cantidad de preguntas necesarias para tratar las dimensiones referentes a los elementos de estudio. En este caso la encuesta se diseñará bajo una escala de valoración de 1 a 5, donde 5 representa completamente satisfecho y 1 completamente insatisfecho.

5.3 Población.

Tamayo y Tamayo, define población como: "totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis o entidades de población que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando 1 conjunto N de entidades que participan de una determinada característica, y se le denomina población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a un estudio o investigación". (Tamayo y Tamayo, 1997)

Entonces se puede afirmar que la población es el conjunto de personas que tienen similares características y que están limitadas por el estudio a realizar. Partiendo de lo descrito la población objetivo estará conformada por los colombianos residentes en el municipio de Bucarasica. A efectos de esta investigación se considerará como población de estudio las personas que hayan utilizado los servicios de la Registraduría Municipal de este municipio en el segundo trimestre del año 2017, un total de 112 usuarios como se muestra en la tabla siguiente:

Tabla 1, Producción segundo trimestre 2017

MES	RCN	RCM	RCD	T.I	C.C	Entrega Documentos	Otros trámites	Total Usuarios
ABRIL	3	0	0	1	1	5	10	20
MAYO	5	0	0	9	7	13	12	46
JUNIO	6	0	0	5	10	19	6	46
TOTAL								112

Fuente: Informes de producción Registraduría Municipal de Bucarasica.

5.4 Muestra.

Según Gómez Posada la Muestra es,

Una parte de un colectivo o universo, seleccionada con la finalidad de describir a éste, con cierto grado de precisión. Se dice que una muestra es representativa cuando reproduce las distribuciones y los valores de las diferentes características de la población y de sus diferentes subconjuntos, con márgenes de error calculables”.

Se podría entonces deducir que la muestra en el marco de una investigación está conformada por un fragmento importante y representativo de la población y a partir de este grupo es que se procede a realizar los respectivos análisis para avalar el estudio. (Susana Gómez Posada, 2009),

Sin embargo y ante el tamaño de la población se ha optado que la muestra corresponda al mismo número de la población, es decir, 112 usuarios que hayan utilizado el servicio de expedición de registros civil de nacimiento, matrimonio, defunción, expedición de tarjetas de identidad y cédulas de ciudadanía, entrega de documentos y otras consultas.

Dentro de los controles tomados para la aplicación del instrumento, se tiene que por ser una población de estirpe campesina las preguntas serán sencillas y de fácil comprensión y los investigadores serán los mismos que realizarán la encuesta lo que minimiza el riesgo de manipulación o distorsión de las respuestas.

Capítulo VI.

Diagnóstico

La atención a los usuarios es uno de los pilares fundamentales de La Registraduría Nacional del Estado Civil, el cual se encuentra enmarcado dentro de su visión, el de ser una institución reconocida por la comunidad en general, en la cual sus dependencias y funcionarios deben sobresalir, prestando con excelencia los servicios que la Constitución y la Ley les confirieron. Así mismo, debe prevalecer que todas las personas tengan fácil acceso a los mismos, a través del uso de los diferentes medios tecnológicos, pero con la premisa, que la Entidad debe facilitar las herramientas que conlleven a toda la comunidad de una manera fácil y segura a acceder a los diferentes bienes y servicios que se ofrecen a través de sus oficinas y de la página web.

Es así que la Registraduría del Estado Civil en Bucarasica, Norte de Santander, como las demás dependencias a nivel nacional de La Registraduría Nacional del Estado Civil, deben seguir estos lineamientos y prestar el mismo servicio de filiación e identidad a las personas a través de un Registro civil de nacimiento, una tarjeta de identidad y una cedula de ciudadanía y con ellos puedan acceder a todos los beneficios que ofrece el Estado en busca de la satisfacción de las necesidades básicas.

Las herramientas empleadas para realizar el diagnóstico actual del servicio que ofrece la Registraduría Municipal de Bucarasica Norte de Santander, fueron la observación directa, encuentros informales con usuarios y consultas directas al registrador Municipal, con base a esa información se ha podido detectar las necesidades en los siguientes aspectos:

Infraestructura física de la Registraduría municipal de Bucarasica. En cuanto a este aspecto, se determinó que la Registraduría no posee sede propia, actualmente funciona dentro de las dependencias del Palacio Municipal, donde existen limitaciones de espacio, que dificultan una mejor comodidad para la prestación de los servicios a los usuarios. Sin embargo, es de

destacar que a pesar de esa insuficiencia, el Registrador ha realizado gestiones que favorecen el servicio, como por ejemplo facilitar el acceso a las personas en situación de discapacidad y los adultos mayores.

Método de atención al usuario en la Registraduría municipal de Bucarasica.

Inicialmente es importante advertir que la población del municipio de Bucarasica, el 90% reside en la zona rural y el 10% en la urbana, luego para poder acceder a los servicios de la Registraduría municipal muchos de los usuarios deben desplazarse hasta la cabecera municipal, ubicada a 16 kilómetros de la vía principal, donde el acceso es difícil por tratarse de una vía escarpada, en malas condiciones y el transporte es casi nulo.

La prestación del servicio se hace de manera presencial, en los horarios establecidos por el nivel central, servicio que de una manera u otra se vuelve obligatorio teniendo en cuenta que el primer paso para nacer a la vida jurídica de cualquier persona, es tener derecho a un nombre y apellido. Esto se materializa por intermedio del Registro Civil de Nacimiento, como lo establece el Decreto Ley 1260 de 1970 y que lo expide la Registraduría.

Esto indica que la prestación del servicio depende muchas veces de la capacidad y tiempo que posee la persona de acercarse a la cabecera municipal desde su respectivo Corregimiento o Vereda. Se observa entonces, que por tratarse de población netamente rural y por lo mencionado anteriormente, son muchas las limitaciones para acercarse a solicitar un servicio.

Bien vale la pena destacar, que por medio del Ministerio de las Tecnologías y las Comunicaciones, existen kioscos digitales en el municipio, pero el desconocimiento de los usuarios, no permite en primera instancia al acceso a la página web de la Registraduría Nacional del Estado Civil y por ende, no conocen los servicios en línea que actualmente se ofrecen y en segundo lugar, no existe una página propia municipal que permita a los usuarios tener de una manera fácil la información de la Registraduría municipal, tales como registros civiles que reposan en la sede, documentos de identidad ya producidos, datos electorales, chat con el Registrador quien es el que conoce de fondo la información que reposa en la oficina.

Otro de las limitaciones que se puede observar está relacionada con la identificación, este proceso se desarrolla a través de un sistema de información, donde las personas deben tomársele

unas huellas en tinta y deben aportar unas fotografías con especificaciones exactas; quedando muchas veces a merced de que el único fotógrafo que existe en el municipio tenga tiempo, material o se las entregue de inmediato; una vez surtidos estos pasos se procesa en el municipio y se remite a la Capital de Departamento quien a su vez envía el material a procesamiento en Nivel Central. Como se puede deducir el proceso se vuelve largo y dispendioso, ya que depende de muchos factores externos.

Por último, es de anotar que otro de los servicios que ofrece la Registraduría Municipal en Bucarasica es el de organizar los diferentes procesos electorales, donde la limitante observada es el poco tiempo de servicio que le ofrecen al personal de apoyo, teniendo en cuenta que se llevan a cabo dos procesos paralelos, el electoral y el de identificación. Lo anterior conduce, muchas veces por la carga laboral electoral, a dejar a un lado funciones propias de la identificación, que en términos de la sociedad son muy importantes para una persona.

Capítulo VII.

Resultados y Análisis de factores

Los resultados son producto de la aplicación de una encuesta para medir la satisfacción de los usuarios de la Registraduría Municipal de Bucarasica Norte de Santander Ver anexo 1.)

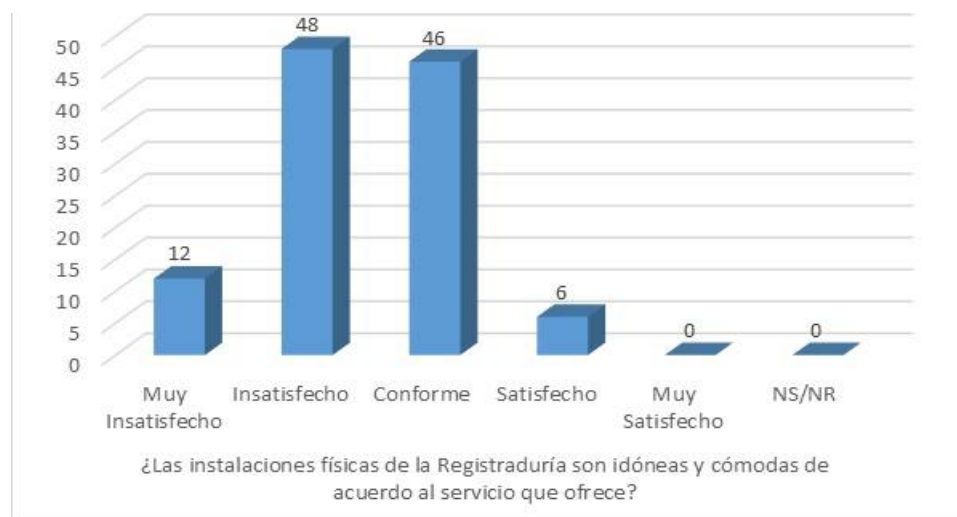
7.1 Preguntas acerca de Elementos Tangibles

Pregunta 1. Instalaciones físicas adecuadas

Tabla 2. Instalaciones físicas adecuadas

Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Conforme	Satisfecho	Muy Satisfecho	NS/NR
12	48	46	6	0	0
11%	43%	41%	5%	0%	0%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la Registraduría Municipal de Bucarasica



Gráfica 1. Instalaciones físicas adecuadas

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la Registraduría Municipal de Bucarasica

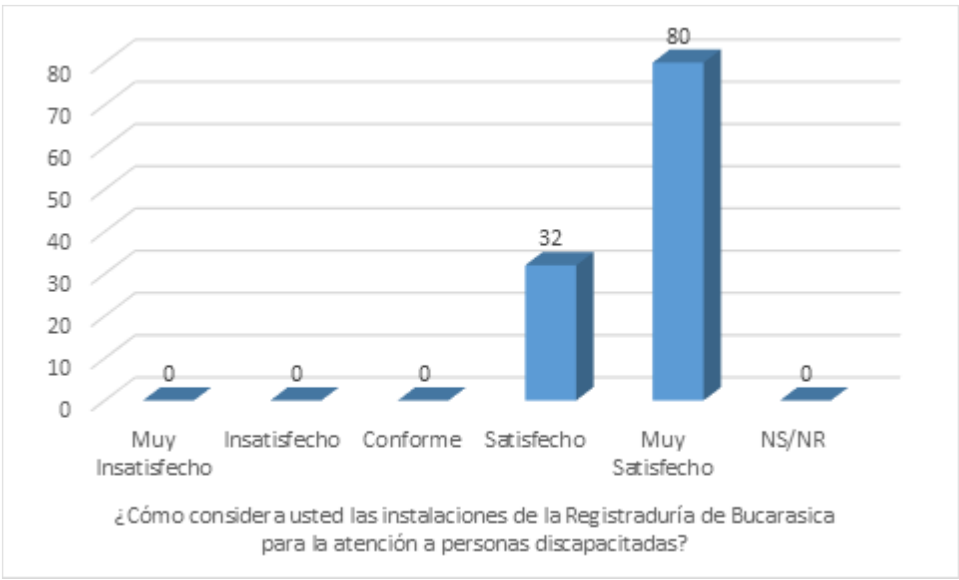
Las instalaciones físicas de la Sede de la Registraduría presentan aproximadamente un 50% de insatisfacción. Entre la insatisfacción total y la conformidad se obtiene un 95%, lo cual permite comprobar lo descrito en el diagnóstico, relacionado con el inconformismo con el espacio y la comodidad, dificultando la prestación del servicio a los usuarios.

Pregunta 2. Acceso a personas discapacitadas

Tabla 3. Acceso a personas discapacitadas

Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Conforme	Satisfecho	Muy Satisfecho	NS/NR
0	0	0	32	80	0
0%	0%	0%	29%	71%	0%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la Registraduría Municipal de Bucarasica



Gráfica 2. Acceso a personas discapacitadas

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la Registraduría Municipal de Bucarasica

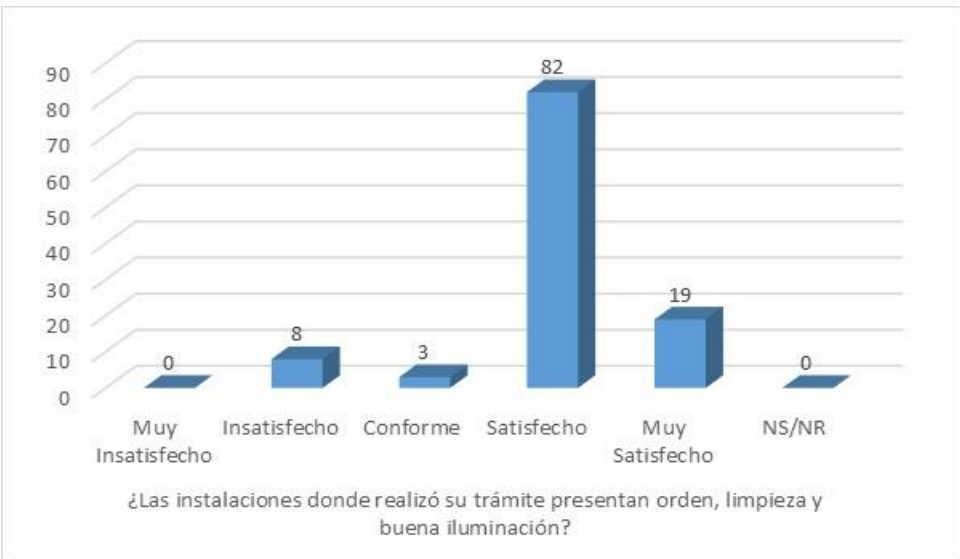
Es satisfactorio en este aspecto observar que la Sede de la Registraduría da cumplimiento a lo descrito en la Ley 618 de 2013, específicamente artículo 14, numerales 7 y 10 en el sentido que el 71% de los encuestados manifiestan que la Sede de la Registraduría garantiza en sus instalaciones la accesibilidad de las personas con discapacidad y de este resultado se intuye que la atención es prioritaria a las personas con discapacidad, en los casos de turnos o filas de usuarios de cualquier tipo de servicio que la persona requiera.

Pregunta 3. Orden, limpieza e iluminación instalación física

Tabla 4. Orden, limpieza e iluminación instalación física

Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Conforme	Satisfecho	Muy Satisfecho	NS/NR
0	8	3	82	19	0
0%	7%	3%	73%	17%	0%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la Registraduría Municipal de Bucarasica



Gráfica 3. Orden, limpieza e iluminación instalación física

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la Registraduría Municipal de Bucarasica

Es importante el resultado arrojado en este aspecto, se puede observar que a pesar de la insatisfacción por la instalación física resultante de la primera pregunta, el esfuerzo de la

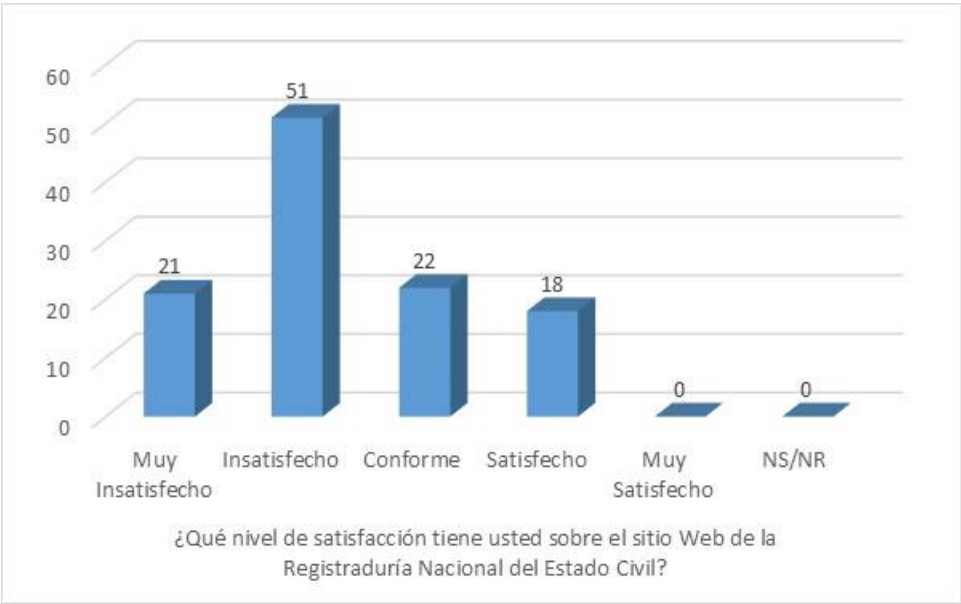
Registraduría por mantener el sitio en orden, limpio y buena iluminación es válido, ya que por lo menos el 90% de los usuarios se encuentren satisfechos con la presentación que tiene la Registraduría en su interior.

Pregunta 4. Satisfacción con el sitio Web de la Registraduría

Tabla 5. Satisfacción con el sitio Web de la Registraduría.

Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Conforme	Satisfecho	Muy Satisfecho	NS/NR
21	51	22	18	0	0
19%	46%	20%	16%	0%	0%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la Registraduría Municipal de Bucarasica



Gráfica 4. Satisfacción con el sitio Web de la Registraduría

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la Registraduría Municipal de Bucarasica

El grado de insatisfacción relacionado con el uso de la Web de la Registraduría asciende al 72%, una cifra muy alta teniendo en cuenta los avances tecnológicos que las entidades del Estado han realizado con la apertura del programa de gobierno en línea. Este resultado es muy

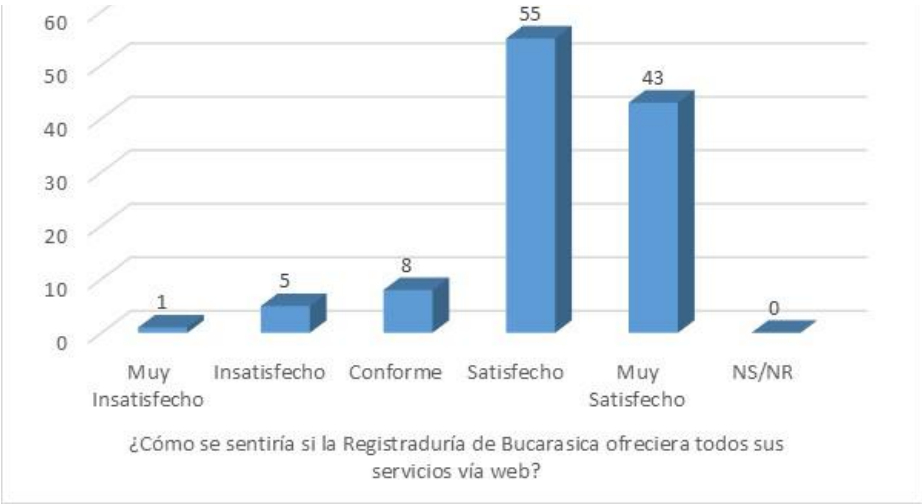
importante revisar ya que es de conocimiento que una buena utilización de esta herramienta permitirá a los usuarios una mejora importante en la atención, debido a que la prestación de los servicios son más rápidos, coadyuva al ahorro en el gasto público y principalmente reduce en tiempo y costos los servicios.

Pregunta 5. Expectativa utilizar servicio vía Web de la Registraduría

Tabla 6. Expectativa utilizar servicio vía Web de la Registraduría

Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Conforme	Satisfecho	Muy Satisfecho	NS/NR
1	5	8	55	43	0
1%	4%	7%	49%	38%	0%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la Registraduría Municipal de Bucarasica



Gráfica 5. Expectativa utilizar servicio vía Web de la Registraduría
Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la Registraduría Municipal de Bucarasica

Se puede observar en este resultado que el 87% de los encuestados desean realizar sus trámites utilizando la página Web de la Registraduría, resultado que contrasta con la pregunta anterior, en la cual un alto porcentaje de usuarios encuestados no se encuentra satisfecho con los servicios ofrecidos en la Web. Por lo que es importante revisar este aspecto y buscar estrategias de promoción del sitio Web que permita mayor cantidad de visitas y adicional realizar jornadas

de capacitación que familiarice a los usuarios con los trámites y servicios electrónicos y digitales que se realizan. Es importante adicionar en este aspecto el concurso del gobierno local y departamental para que la ciudadanía inicie labores de apropiación de la tecnología y logre usar por ejemplo los kioscos digitales para beneficios como los ofrecidos en las entidades y empresas relacionados con los servicios informáticos en línea.

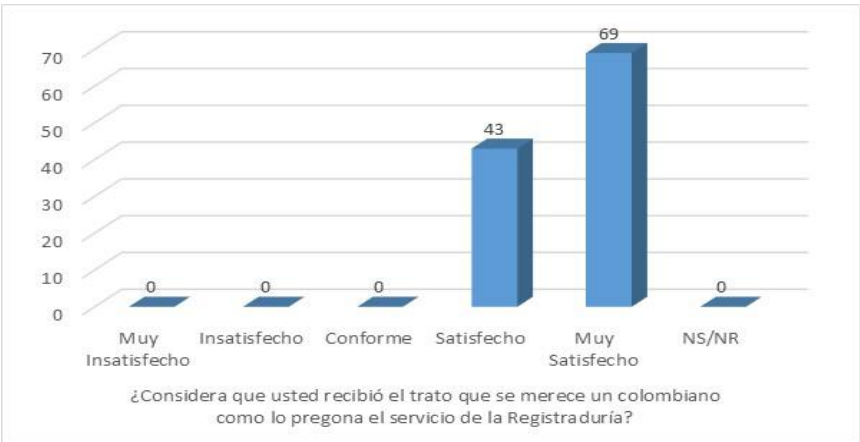
7.2 Preguntas acerca de Empatía

Pregunta 6. Trato en el servicio prestado

Tabla 7. Trato en el servicio prestado

Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Conforme	Satisfecho	Muy Satisfecho	NS/NR
0	0	0	43	69	0
0%	0%	0%	38%	62%	0%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la Registraduría Municipal de Bucarasica



Gráfica 6.Trato en el servicio prestado

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la Registraduría Municipal de Bucarasica

Sobre el servicio ofrecido por parte del Servidor público a cargo, se pretendía conocer el trato prestado a los usuarios. Al respecto el 69% de los encuestados consideran que recibieron un trato excelente y el 43% se sienten satisfechos con la manera como fueron tratados al utilizar el servicio. Se observa de igual manera que no hubo usuarios que se hayan sentidos maltratados en la prestación del servicio. Esta información genera confianza en la Entidad y es acorde a lo que

el Registrador Nacional enfatiza, el buen trato a los colombianos y a trabajar por mejorar los servicios de identificación.

Pregunta 7. Preferencias en la prestación del servicio

Tabla 8. Preferencias en la prestación del servicio

Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Conforme	Satisfecho	Muy Satisfecho	NS/NR
0	0	0	25	87	0
0%	0%	0%	22%	78%	0%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la Registraduría Municipal de Bucarasica



Gráfica 7. Preferencias en la prestación del servicio

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la Registraduría Municipal de Bucarasica

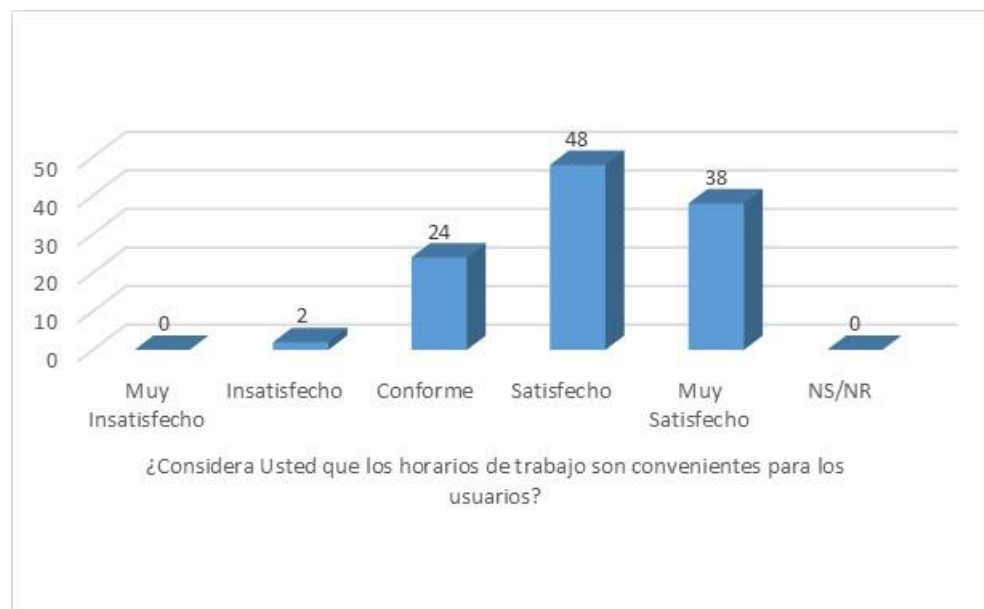
En lo relacionado en las preferencias para atención al usuario, de los resultados obtenidos se puede deducir que hay un respeto al usuario, ya que el 87% está muy satisfecho en la atención por orden de llegada y no a preferencias e influencias del Registrador. De igual manera, no hubo respuesta por insatisfacciones en la prelación de atención por parte del Registrador.

Pregunta 8. Conveniencia horarios de trabajo

Tabla 9. Preferencias en la prestación del servicio

Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Conforme	Satisfecho	Muy Satisfecho	NS/NR
0	2	24	48	38	0
0%	2%	21%	43%	34%	0%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la Registraduría Municipal de Bucarasica



Gráfica 8. Conveniencia horarios de trabajo

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la Registraduría Municipal de Bucarasica

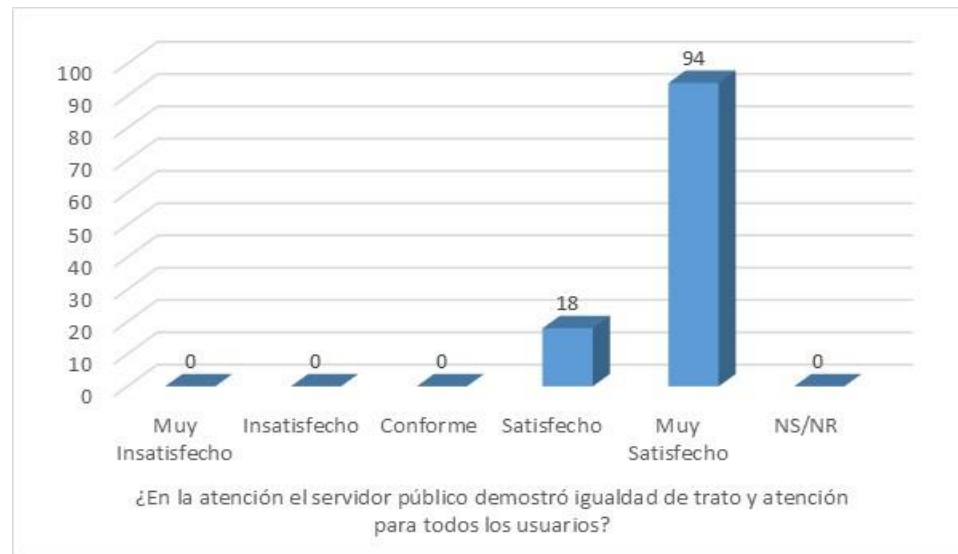
Relacionado con el horario de trabajo definido por la Registraduría, actualmente de 8 de la mañana a 12 del mediodía y de 1 a 5 de la tarde, se deseaba conocer la conveniencia o no del mismo. De los resultados obtenidos se tiene que el 77% de los usuarios encuestados, están satisfechos con el horario de atención, sin embargo, un 21% dice estar conforme, cifra importante que debe ser estudiada, teniendo en cuenta lo argumentado en la hipótesis sobre la cantidad de población rural del municipio y lo difícil que es el acceso a la cabecera municipal.

Pregunta 9. Percepción del trato y atención al usuario

Tabla 10. Percepción del trato y atención al usuario

Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Conforme	Satisfecho	Muy Satisfecho	NS/NR
0	0	0	18	94	0
0%	0%	0%	16%	84%	0%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la Registraduría Municipal de Bucarasica



Gráfica 9. Percepción del trato y atención al usuario

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la Registraduría Municipal de Bucarasica

La percepción obtenida del trato al usuario de acuerdo a los resultados obtenidos en esta encuesta es excelente, ya que el 100% ubica este trato y atención como satisfechos y muy satisfechos. Aspecto relevante ya que la prestación del servicio más allá de tener la obligación de suministrarlo, el Registrador debe tener en cuenta las necesidades y visiones diferentes de cada persona, sus necesidades primordiales, ponerse en el lugar de él, con el fin de que se cumpla con la prestación de servicios con calidad y calidez, buscando como en este caso siempre la satisfacción del usuario.

Pregunta 10. Percepción de la prestación del servicio

Tabla 11. Percepción de la prestación del servicio

Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Conforme	Satisfecho	Muy Satisfecho	NS/NR
0	0	2	16	94	0
0%	0%	2%	14%	84%	0%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la Registraduría Municipal de Bucarasica



Gráfica 10. Percepción de la prestación del servicio

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la Registraduría Municipal de Bucarasica

De acuerdo a los resultados de la encuesta, es muy positiva la satisfacción de los usuarios frente a la prestación del servicio, se puede observar que solo el 2% está conforme, mientras que el 98% de los encuestados consideran la atención entre satisfactorio y muy satisfactorio.

7.3 Preguntas acerca de Seguridad

Pregunta 11. Claridad en la explicación de requisitos y aclaración de dudas

Tabla 12. Claridad en la explicación de requisitos y aclaración de dudas

Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Conforme	Satisfecho	Muy Satisfecho	NS/NR
0	0	0	5	107	0
0%	0%	0%	4%	96%	0%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la Registraduría Municipal de Bucarasica



Gráfica 11. Claridad en la explicación de requisitos y aclaración de dudas
Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la Registraduría Municipal de Bucarasica

En relación a las respuestas obtenidas a esta pregunta se observa un alto porcentaje de satisfacción, lo que permite deducir que el funcionario de primera mano da a conocer a quienes solicitan el servicio una explicación clara y veraz de lo solicitado. Resultado muy importante ya que con una excelente explicación de los servicios ofrecidos y la aclaración de dudas que puedan tener los usuarios, se está cumpliendo con una de las funciones del Estado como es la satisfacción de las necesidades del ciudadano.

Pregunta 12. Confianza y seguridad en las respuestas

Tabla 13. Confianza y seguridad en las respuestas

Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Conforme	Satisfecho	Muy Satisfecho	NS/NR
0	0	0	8	104	0
0%	0%	0%	7%	93%	0%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la Registraduría Municipal de Bucarasica



Gráfica 12. Confianza y seguridad en las respuestas
Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la Registraduría Municipal de Bucarasica

Relacionado con la seguridad y confianza del Servidor respecto a las respuestas dadas sobre las inquietudes de los usuarios, se puede observar que el 93% de los encuestados presenta un balance alto de satisfacción en las aclaraciones a las inquietudes presentadas, lo que permite inferir que el Registrador está en capacidad de responder cualquier inquietud en cuanto a la función que presta y por ende genera una confianza absoluta en el usuario.

Pregunta 13. Percepción de cantidad de Recurso Humano

Tabla 14. Percepción de cantidad de Recurso Humano

Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Conforme	Satisfecho	Muy Satisfecho	NS/NR
9	24	65	14	0	0
8%	21%	58%	13%	0%	0%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la Registraduría Municipal de Bucarasica



Gráfica 13. Percepción de cantidad de Recurso Humano

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la Registraduría Municipal de Bucarasica

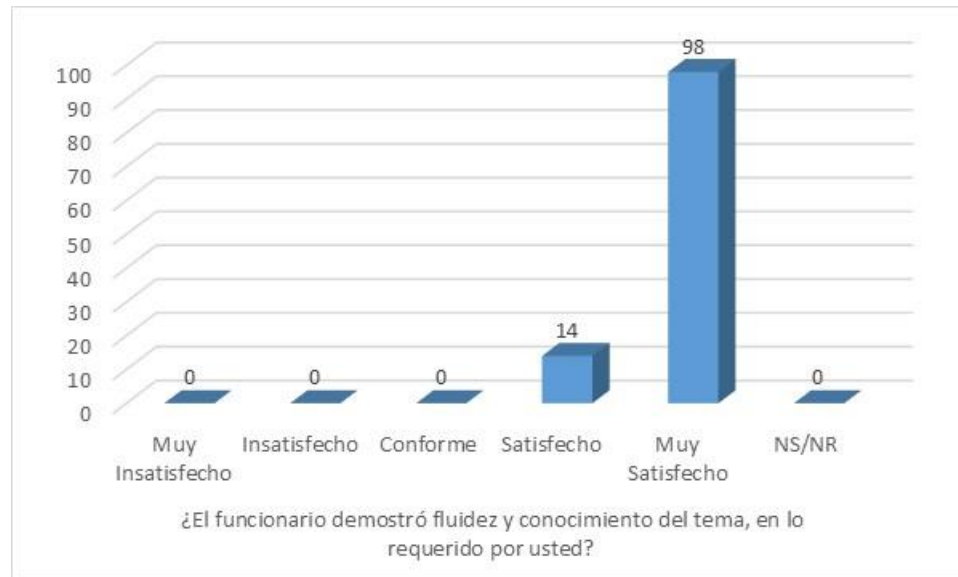
Respecto a la cantidad de recurso humano que cuenta la Registraduría para prestar sus servicios, se observa que no hay satisfacción total, teniendo en cuenta que un 58% responde que está conforme y un 29% tiene manifiesta insatisfacción con la cantidad de personal. Resultado que permite comprobar lo descrito en el diagnóstico, relacionado con la falta de recurso humano cuando se presentan jornadas electorales.

Pregunta 14. Conocimiento del tema del Funcionario

Tabla 15. Conocimiento del tema del Funcionario

Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Conforme	Satisfecho	Muy Satisfecho	NS/NR
0	0	0	14	98	0
0%	0%	0%	13%	88%	0%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la Registraduría Municipal de Bucarasica



Gráfica 14. Conocimiento del tema del Funcionario

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la Registraduría Municipal de Bucarasica

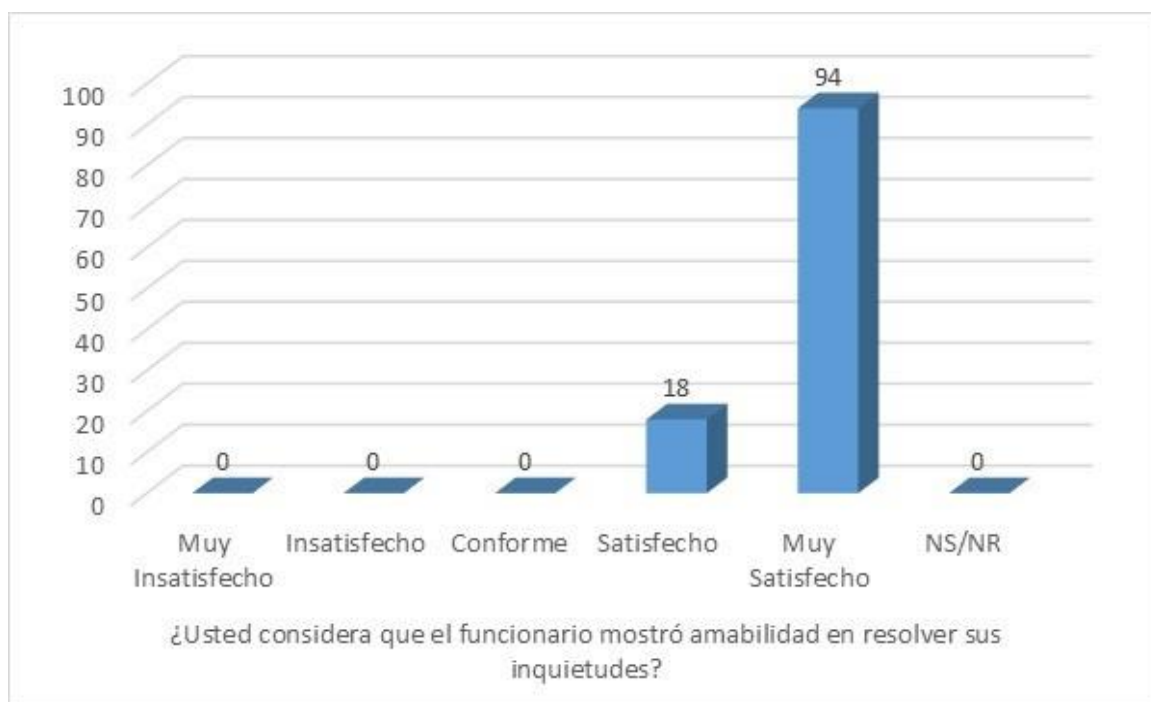
Se observa de los resultados obtenidos que del 88% de los consultados se encuentra satisfecho con el conocimiento demostrado por el Servidor público en cuanto a los temas misionales, lo que le permite dar claridad y precisión en las respuestas sin caer en ambigüedades y de esta manera dar solución a todo lo solicitado requeridos por los usuarios.

Pregunta 15. Amabilidad y trato al usuario

Tabla 16. Amabilidad y trato al usuario

Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Conforme	Satisfecho	Muy Satisfecho	NS/NR
0	0	0	18	94	0
0%	0%	0%	16%	84%	0%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la Registraduría Municipal de Bucarasica



Gráfica 15. Amabilidad y trato al usuario
Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la Registraduría Municipal de Bucarasica

Por el alto porcentaje de satisfacción de los usuarios al responder esta pregunta, se puede notar que la calidad humana del funcionario es primordial en la atención y esto conlleva a que los usuarios se sientan muy satisfechos generando confianza y seguridad en la Entidad.

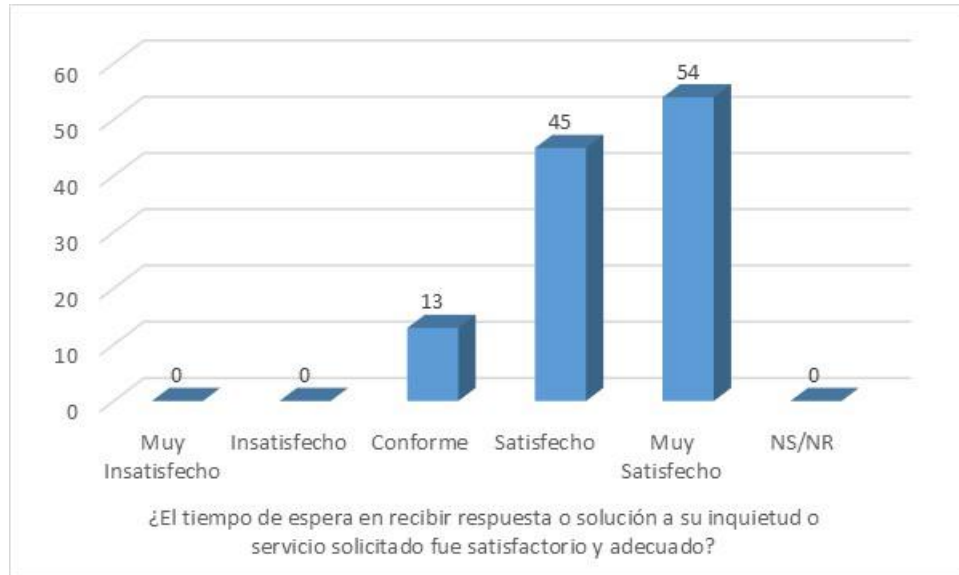
7.4 Preguntas acerca de la Capacidad de Respuesta

Pregunta 16. Tiempo de respuesta a solicitudes

Tabla 17. Tiempo de respuesta a solicitudes

Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Conforme	Satisfecho	Muy Satisfecho	NS/NR
0	0	13	45	54	0
0%	0%	12%	40%	48%	0%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la Registraduría Municipal de Bucarasica



Gráfica 16. Tiempo de respuesta a solicitudes

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la Registraduría Municipal de Bucarasica

De acuerdo a este resultado observamos que a pesar de que hay un solo funcionario para atender todas las solicitudes, se mantiene un alto margen de satisfacción, esto quiere decir que una buena atención disminuye la insatisfacción en el servicio.

Pregunta 17. Disponibilidad del Servidor Público

Tabla 18. Disponibilidad del Servidor Público

Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Conforme	Satisfecho	Muy Satisfecho	NS/NR
0	0	0	6	106	0
0%	0%	0%	5%	95%	0%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la Registraduría Municipal de Bucarasica



Gráfica 17. Disponibilidad del Servidor Público

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la Registraduría Municipal de Bucarasica

Se observa en las respuestas obtenidas en esta pregunta, que la disposición es total por parte del funcionario, el grado de satisfacción es del 100%, esto quiere decir que con amabilidad y disponibilidad se genera un servicio con calidad, genera una confianza entre usuario y entidad.

Pregunta 18. Aplicaciones de consulta en la página web

Tabla 19. Aplicaciones de consulta en la página web

Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Conforme	Satisfecho	Muy Satisfecho	NS/NR
23	65	14	8	0	0
21%	58%	13%	7%	0%	0%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la Registraduría Municipal de Bucarasica



Gráfica 18. Aplicaciones de consulta en la página web

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la Registraduría Municipal de Bucarasica

La percepción de los usuarios encuestados respecto al servicio que ofrece la página web de la Entidad alcanza un 79% de insatisfacción y solo un 8% está satisfecho con esta herramienta. Importante resultado que nos permite inferir que los usuarios no se sienten satisfechos con la página de la entidad, ya sea por desconocimiento de utilidades que ofrece la página o falta de promoción de los servicios ofrecidos; aunado a esto se debe tener en cuenta que la población existente en el municipio residen en la zona rural y el acceso a los kioscos digitales no se ha incentivado como herramienta para acceder a aplicaciones web de las entidades oficiales y privadas, los cuales que prestan servicios importantes como los es el caso de la Registraduría.

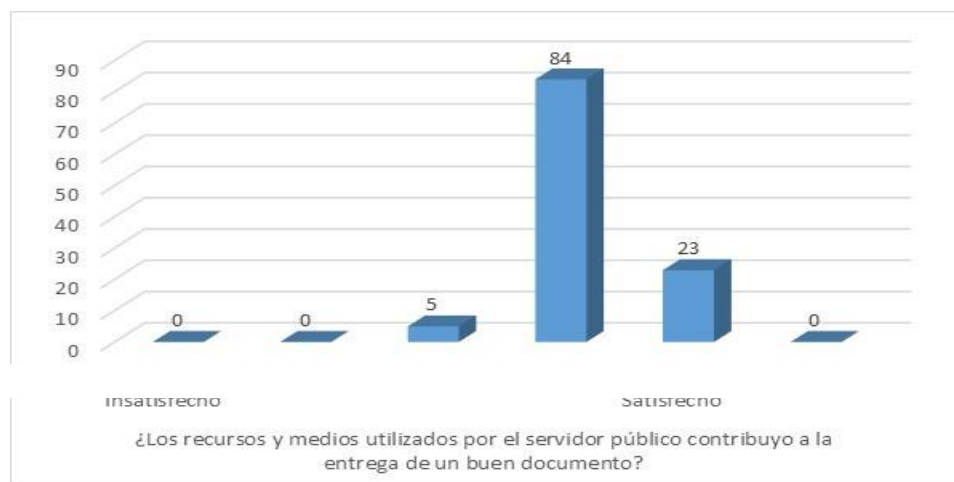
7.5 Preguntas acerca de la Fiabilidad

Pregunta 19. Recursos utilizados para el servicio

Tabla 20. Recursos utilizados para el servicio

Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Conforme	Satisfecho	Muy Satisfecho	NS/NR
0	0	5	84	23	0
0%	0%	4%	75%	21%	0%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la Registraduría Municipal de Bucarasica



Gráfica 19. Recursos utilizados para el servicio

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la Registraduría Municipal de Bucarasica

Se observa que los usuarios están muy satisfechos con el producto final, ya que el 84% de los usuarios encuestados se encuentra satisfechos con el producto entregado, lo que indica que los recursos suministrados y medios utilizados, permitieron al servidor público que se generara un documento con calidad, aspecto importante en la confiabilidad que debe generar la Entidad a todos los usuarios que acudan a ella.

Pregunta 20. Tiempos de entrega de documentos

Tabla 21. Tiempos de entrega de documentos

Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Conforme	Satisfecho	Muy Satisfecho	NS/NR
0	19	29	35	29	0
0%	17%	26%	31%	26%	0%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la Registraduría Municipal de Bucarasica

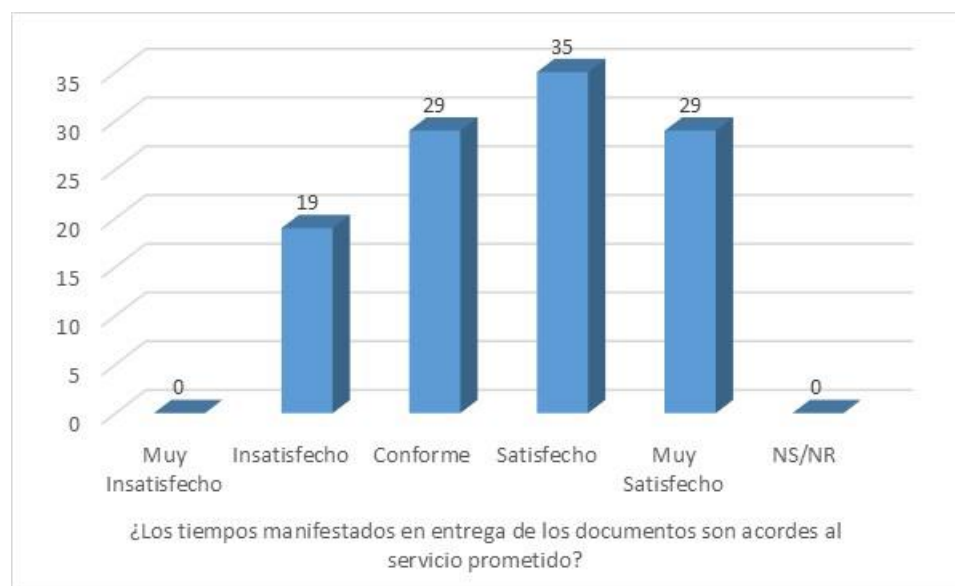


Gráfico No. 20 Tiempos de entrega de documentos

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la Registraduría Municipal de Bucarasica

Aproximadamente el 50% de la población encuestada no está completamente satisfecha con los tiempos en que la entidad se demora en entregar el producto final, corroborando lo descrito en el diagnóstico, en la cual se plantea que existen muchos pasos para el proceso de expedición de los documentos, lo que conlleva a que se establezcan nuevos mecanismos de agilización para la producción de estos.

Pregunta 21. Servicios página web contra tiempos de solución

Tabla No. 22 Servicios página web contra tiempos de solución					
Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Conforme	Satisfecho	Muy Satisfecho	NS/NR
25	57	18	12	0	0
22%	51%	16%	11%	0%	0%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la Registraduría Municipal de Bucarasica

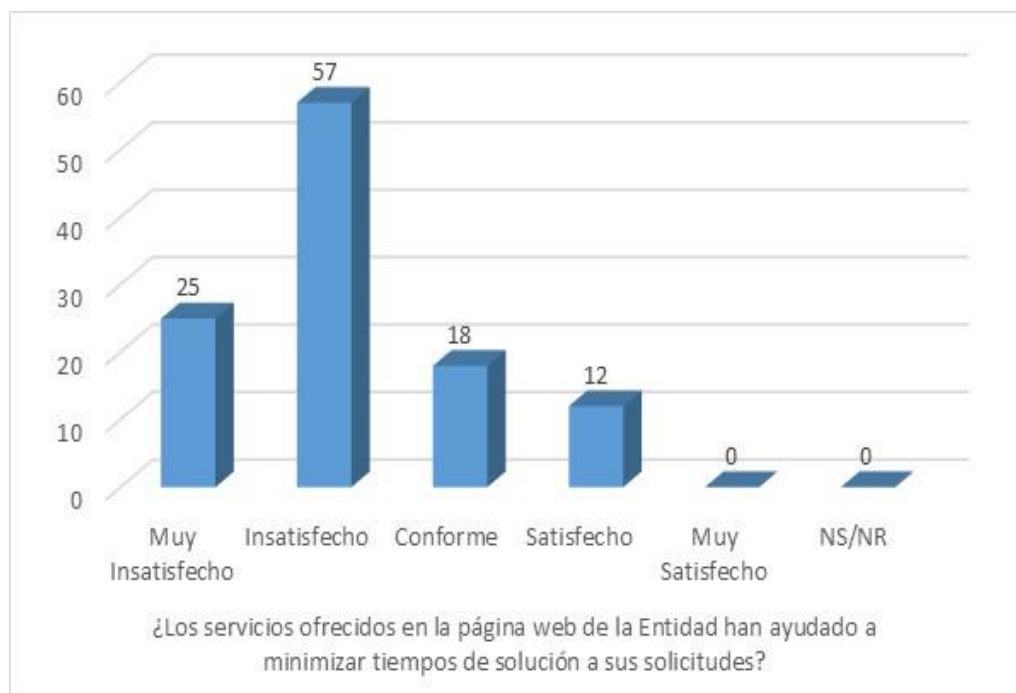


Gráfico No. 21 Servicios página web contra tiempos de solución
Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la Registraduría Municipal de Bucarasica

Se puede observar que el 82% de los usuarios manifiestan insatisfacción en la relación servicios ofrecidos por la página web contra los tiempos de solución a sus inquietudes o requerimientos. Solo un 12% presenta satisfacción en este aspecto. Se puede concluir que los usuarios no están conformes con los servicios que se ofrecen por parte de la entidad a nivel central en la página web o simplemente no lo utilizan o lo desconocen, es primordial que la Registraduría Municipal cuente con su propia página link de acceso para ofrecer los servicios de una manera mucha más práctica.

Pregunta 22. Percepción de interés del Servidor por resolver los problemas de los usuarios

Tabla No. 23 Percepción de interés del Servidor por resolver los problemas de los usuarios

Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Conforme	Satisfecho	Muy Satisfecho	NS/NR
0	0	0	21	91	0
0%	0%	0%	19%	81%	0%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la Registraduría Municipal de Bucarasica

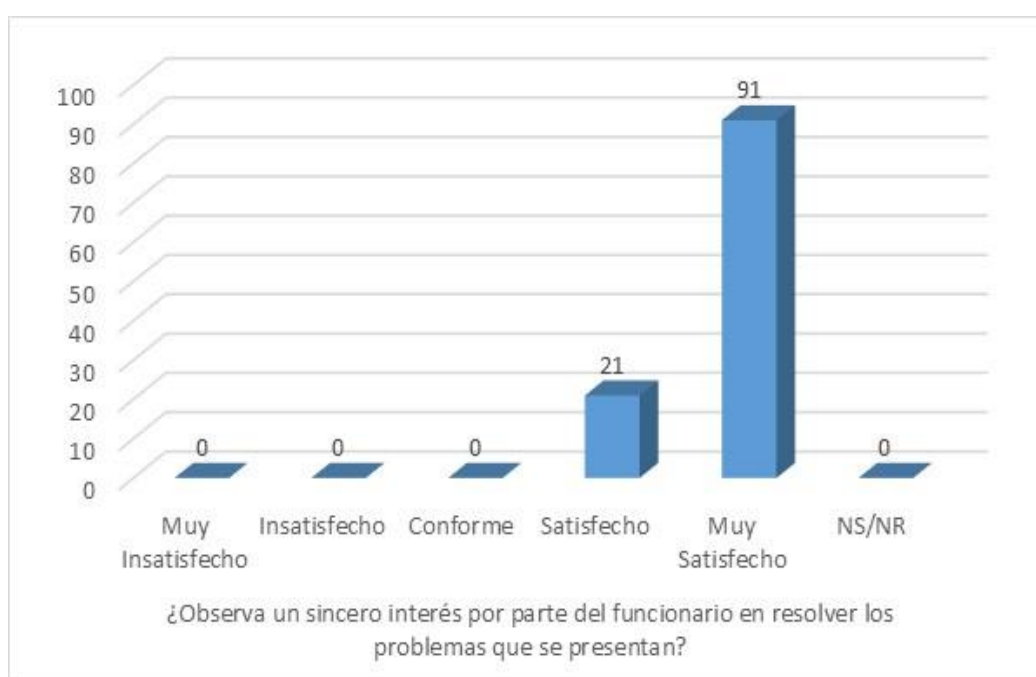


Gráfico No. 22 Percepción de interés del Servidor por resolver los problemas de los usuarios

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la Registraduría Municipal de Bucarasica

En esta pregunta el 91% de los usuarios se encuentran muy satisfechos y el 19% manifiestan de igual manera satisfacción en el interés que muestra el Servidor por prestar los servicios de la Entidad, lo que permite deducir que existe con un gran sentido de pertenencia con la entidad y en especial con el usuario, brindándole un servicio de calidad donde se le da solución a todas sus inquietudes.

Tabla No. 24 Ficha técnica encuesta de satisfacción de usuarios de Registraduría en el municipio de Bucarasica Norte de Santander

Grupo Objetivo	Población usuaria de la Registraduría en el municipio de Bucarasica Norte de Santander
Técnica	Cuantitativa
Instrumento	Encuestas a usuarios de la Registraduría en el municipio de Bucarasica Norte de Santander: <ol style="list-style-type: none"> 1. 82 encuestas manuales 2. 30 encuestas virtuales (https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSf7AIqQaJvXAhGpg1jZk4Nal3K650fAiYt3tIsa_m3watnQWg/viewform)
Total de contactos	112
Trabajo de Campo	Septiembre y octubre 2017
Realizado por:	Nelson Rodríguez Sánchez – Julián Rosendo Bermón Bencardino

Fuente. El autor

Capítulo VIII. DOFA

DOFA: “Fortalezas (factores críticos positivos con los que se cuenta), Oportunidades, (aspectos positivos que podemos aprovechar utilizando nuestras fortalezas), Debilidades, (factores críticos negativos que se deben eliminar o reducir) y Amenazas, (aspectos negativos externos que podrían obstaculizar el logro de nuestros objetivos)”

Utilizando esta herramienta y con base en los resultados obtenidos en la encuesta realizada a los usuarios que acceden a los servicios de la Registraduría municipal de Bucarasica Norte de Santander, se determinaron las oportunidades y amenazas que se presentan en la atención a estos usuarios en el contexto del servicio y las características internas fortalezas y debilidades de la misma, con el objetivo primario de obtener conclusiones que permitan proyectar a la Entidad en escenarios favorables, planteando estrategias encaminadas a mejorar el servicio, en cuanto a una atención oportuna, eficaz y eficiente y de esta manera darle cumplimiento a la misión y visión de la Entidad.

8.1 Matriz

Tabla No. 25 Matriz DOFA

DEBILIDADES	FORTALEZAS
<ul style="list-style-type: none">• Falta de una infraestructura amplia para comodidad del usuario.• Servicios web ofrecidos por la Entidad en su página web• No contar con una página web propia de la Registraduría Municipal en Bucarasica, para saber qué productos se encuentran listos para su oportuna entrega (documentos de identificación).• Falta de un auxiliar permanente cuando se desarrollan las dos misiones de la entidad.• Tiempos de entrega de los documentos.	<ul style="list-style-type: none">• El sentido de pertenencia y conocimiento del recurso humano para dar respuesta fiable a las inquietudes de los usuarios.• El resultado de un producto de calidad en materia de identificación• La confiabilidad y credibilidad de los usuarios en los servicios ofrecidos por la Entidad.

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Encaminar a nivel municipal a que la Registraduría Municipal de Bucarasica como la mejor entidad pública en atención al ciudadano en su jurisdicción. • Propender por que la Registraduría de Bucarasica a través de la página del municipio publique sus servicios. • Llevar a la Registraduría al sector rural a través de jornadas, gestionando con la Alcaldía Municipal para que ella suministre los insumos requeridos y de esta manera satisfacer las necesidades de la comunidad en los productos recibidos. • Apoyo interinstitucional para explotar en el buen sentido de la palabra la política de Gobierno en línea para aumentar el acceso a la web tanto en la cabecera municipal como en la población rural. 	<p>AMENAZAS EXTERNAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • El poco transporte hacia la cabecera municipal donde está la sede de la Registraduría. • Falta de masificación de medios tecnológicos en el municipio. <p>AMENAZAS INTERNAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Falta de servicios en la página web. • Disminución de procedimientos para la producción de documentos.

8.2 Análisis de la matriz DOFA

8.2.1 Debilidades

Se observa que unas de los aspectos frágiles que arrojo la encuesta, es que la sede donde funciona la Registraduría en Bucarasica no cuenta con un espacio físico idóneo, debido a que su área es pequeña generando inconformismo con el espacio, desfavorece la comodidad y dificulta la prestación del servicio a los usuarios. A pesar de que se ha propendido por tener una oficina limpia, con buena iluminación y con acceso a discapacitados, es necesario fortalecer este aspecto en pro de la satisfacción general de los usuarios y del mismo servidor público.

De acuerdo a los resultados de la encuesta existe una alta insatisfacción por parte de los usuarios por no poder realizar todos sus trámites por medio de la página web. Se requieren herramientas y aplicaciones web que permitan de manera avanzada, oportuna y eficaz, facilitar a los usuarios poder agilizar sus solicitudes desde la web y así minimizar tiempos y costos.

Una página web propia o un canal de fácil acceso mitigarían la insatisfacción de los usuarios en las consultas que a diario deben realizar al Registrador, pues deben obligatoriamente desplazarse a la cabecera municipal. Muchas veces este desplazamiento se puede obviar si el ciudadano puede interactuar directamente con una plataforma personalizada para el municipio y con base a esa información desplazarse con la seguridad y certeza que su necesidad sea satisfecha.

Por último, en una más baja proporción se observa dentro de los resultados arrojados por la encuesta y el diagnóstico realizado, es que cuando la entidad desarrolla sus dos misiones simultáneamente (identificación y electoral) la falta de personal afecta en ocasiones la atención al usuario, creando algún grado de insatisfacción en el servicio.

8.2.2 Fortalezas

El recurso humano está debidamente capacitado, posee los conocimientos necesarios, la experticia y todos los recursos indispensables para asegurarle al usuario un excelente servicio, demostrando capacidad y aplicado valores enmarcados en la entidad como la transparencia, el compromiso, el buen trato y entrelazados con los principios rectores de la actividad de la administración pública, donde lo más importante es que el usuario se vaya satisfecho.

De conformidad a los resultados de la encuesta, existe satisfacción en la calidad de los documentos entregados, lo que demuestra que la Entidad brinda al usuario productos y servicios excelentes y de una manera integral.

Debido a esa adecuada prestación de los servicios, el posicionamiento de la Registraduría no solo a nivel municipal sino nacional, ha generado confiabilidad, credibilidad y reconocimiento, como una Entidad que siempre está a la disposición del usuario, en busca de satisfacer sus necesidades, en este caso identificación y electorales.

8.2.3 Oportunidades

Conciencia que los colombianos son la razón de ser de la existencia de la Registraduría y por ello el compromiso de mejorar el índice de transparencia, confiabilidad y alta calidad en la prestación efectiva del servicio y en la entrega de los productos.

Prestación de servicio no solo a los colombianos, además a todas las empresas públicas y privadas que así lo requieran.

Desplazamiento de la Registraduría Municipal a la zona rural, para la prestación del servicio y evitar el traslado de la población a la cabecera municipal.

Campañas de identificación en el municipio en horarios adicionales como los fines de semana.

Apoyo de la Alcaldía que permita alojamiento gratuito dentro de la página web del municipio para que allí se publiquen la información relevante para los usuarios y de los servicios prestados con el fin de minimizar la aglomeración de colombianos en la sede de la Registraduría y minimizar tiempo y costos a éstos.

El auge de las TIC en el país, para que los usuarios utilicen los servicios web que ofrece la Registraduría.

8.2.4 Amenazas

A pesar que las amenazas externas son ajenas a la entidad, estas afectan muchas veces la confianza, por ejemplo el difícil acceso por el poco transporte público ofrecido hacia la cabecera municipal, ocasiona que muchas veces los usuarios cuando los documentos no han llegado, pierdan tiempo y dinero lo que afecta la credibilidad en la Entidad.

La poca masificación de las bondades del gobierno en línea y ley antitrámites, afectan al usuario, pues el desconocimiento de las herramientas que ofrece la Entidad por medio de su

página web, ocasiona muchas veces desgaste tanto del usuario como administrativo que afecta directamente en la imagen de la Entidad.

En cuanto a las amenazas internas se observa que los procedimientos en la preparación de documentos (cedulas de ciudadanía primera vez y tarjetas de identidad), realiza muchos procesos para su producción, incluyendo que existen factores externos que muchas veces inciden en los tiempos de respuesta que el usuario desea.

Muchos trámites se pueden realizar desde la página web, sin embargo, se puede concluir con los resultados de la encuesta que éstos no existen para este municipio, lo que obliga al usuario a desplazarse a la cabecera municipal.

8.2.5 Estrategias DOFA

Registraduría Municipal en Bucarasica sea ubicada en un sitio más amplio donde las personas encuentren condiciones físicas adecuadas, tenga las comodidades necesarias para que el tiempo de espera sea placentero y bajo criterios accesibilidad y servicio al público.

Planeación de estrategias interinstitucionales para llevar el servicio que ofrece la Registraduría Municipal a las personas de la zona rural, teniendo en cuenta que la población de esta zona es aproximadamente el 90 % del municipio.

Diseñar alternativas web donde la Registraduría municipal pueda ofrecer sus servicios y productos o en su defecto convenio con la Alcaldía municipal para un alojamiento en su página que permita de una manera más directa tener contacto con el Registrador.

Estrategias interinstitucionales con Alcaldía y Colegios que permitan la socialización y masificación de las ventajas del gobierno en línea

Buscar apoyo interinstitucional con los entes gubernamentales y nacionales responsables de las tecnologías y las comunicaciones para que se conozcan los puntos de acceso a internet en

las zonas rurales, las capacitaciones gratuitas del uso de las mismas y se apropien de las herramientas TIC que se ofrecen.

Implementar sistemas de información que logren minimizar los tiempos entre preparación y producción del producto (documentos de identidad), por ejemplo, implementando equipos conectados directamente a Nivel Central, para evitar traslado de material físico por carretera.

Propender que todos los servicios que presta la Registraduría que no requieran presentación personal, puedan ser realizados desde la página web de la Entidad.

Capítulo IX. Plan de Mejoramiento

En el proceso de levantamiento y consolidación de la información relacionada con la percepción de los ciudadanos usuarios al servicio que ofrece la Registraduría municipal de Bucarasica, se pudo evidenciar luego del análisis de la información obtenida resultado del diagnóstico y la aplicación de la encuesta a los usuarios, que existen falencias y debilidades fundamentalmente en cuatro aspectos que son la infraestructura física, el desconocimiento de las herramientas web que posee la Registraduría Nacional del Estado Civil, falta de aplicaciones que permitan prestación del servicio desde la web y procesos que generan demoras en la entrega del producto final, el poco uso por parte de la ciudadanía de las herramientas TIC y la escasez de recurso humano en la Registraduría.

Una vez realizado el presente trabajo de campo, se procede a presentar el siguiente plan de mejoramiento que establece estrategias de fortalecimiento en cada una de las debilidades detectadas, con el objetivo de lograr una mejor prestación del servicio solicitado por los colombianos cuando lo requieran.

Las siguientes acciones estratégicas del plan de mejoramiento están dirigidas a la Registraduría Municipal de Bucarasica de Norte de Santander, el cual cuenta con acciones con plazo de ejecución a corto, mediano y largo plazo que mejore y fortalezca la calidad de la prestación de los servicios ofrecidos por esta Entidad.

Tabla No. 26 Plan de Mejoramiento

Objetivo General: Plantear estrategias a través de la formulación de un plan de mejoramiento, que permitan un mejoramiento y fortalecimiento en la calidad de la prestación del servicio que ofrece la Registraduría municipal de Bucarasica de Norte de Santander.						
Situación actual y/o Debilidad		Condiciones de infraestructura física inadecuada para la atención adecuada a los usuarios que requieren utilizar los servicios de la Registraduría.				
Descripción de la Acción de mejoramiento (correctiva o preventiva)	Objetivo de la acción de mejoramiento	Meta	Indicador	Plazo de Ejecución	Responsable de la Ejecución	Observaciones
Realizar la gestión necesaria ante el Nivel Central de la Registraduría Nacional del Estado Civil y ante la Alcaldía municipal para la consecución de una mejor sede	Lograr la destinación de recursos para la consecución de una mejor sede para la Registraduría municipal de Bucarasica	Concientizar y propender para que el Nivel Central de la Registraduría Nacional del Estado Civil y la Alcaldía Municipal de Bucarasica Norte de Santander, en su obligación como Estado de prestar los servicios públicos a los ciudadanos en óptimas condiciones, dote a la Registraduría municipal de Bucarasica Norte de Santander de la infraestructura física adecuada, tanto para la atención al público como para la comodidad de los funcionarios que los atienden y de los usuarios que deben esperar.	Comunicaciones oficiales	Del 01 de Noviembre de 2017 al 31 de Diciembre de 2019	Registrador Municipal	Se recomienda que esta gestión se realice periódicamente por lo menos cada trimestre (3) meses, bajo la responsabilidad del Registrador, buscando crear conciencia en la necesidad de la infraestructura física adecuada para la Registraduría Municipal de Bucarasica
Situación actual y/o Debilidad		Desconocimiento de las herramientas web que posee la Registraduría Nacional del Estado Civil				
Descripción de la Acción de mejoramiento (correctiva o preventiva)	Objetivo de la acción de mejoramiento	Meta	Indicador	Plazo de Ejecución	Responsable de la Ejecución	Observaciones
Socializar las herramientas que permiten realizar servicios en línea desde la página web de la Registraduría Nacional del Estado Civil	Fomentar la utilización de la página web de la Registraduría Nacional del Estado Civil, como una herramienta útil que permita a los usuarios del municipio de Bucarasica acceder a	Disminuir el número de trámites presenciales, incentivando el uso de las aplicaciones en línea que posee la página web de la Registraduría Nacional del Estado Civil	Folletos Afiches Capacitación personalizada	Del 01 de Noviembre de 2017 al 31 de marzo de 2018	Registrador Municipal	Se debe buscar apoyo con el Nivel Central de la Registraduría Nacional del Estado Civil, en el sentido de dotar al Registrador municipal de material didáctico que permita una mejor aceptación del proceso de socialización y
Buscar apoyo interinstitucional con la Alcaldía municipal que posibiliten mediante talleres a la comunidad dar a conocer las herramientas web que posee Registraduría Nacional del Estado			Comunicaciones oficiales Actas de compromiso Capacitaciones comunidad		Registrador Municipal Alcaldía Municipal	

Objetivo General: Plantear estrategias a través de la formulación de un plan de mejoramiento, que permitan un mejoramiento y fortalecimiento en la calidad de la prestación del servicio que ofrece la Registraduría municipal de Bucarasica de Norte de Santander.

Situación actual y/o Debilidad		Condiciones de infraestructura física inadecuada para la atención adecuada a los usuarios que requieren utilizar los servicios de la Registraduría.				
Civil para realizar servicios en línea	los servicios de la Entidad sin tener que desplazarse y/o hasta la sede del municipio ubicada en su cabecera municipal					capacitación que se llevará a cabo.
Crear cultura desde los colegios de lo fácil y práctico que es y de los beneficios que tiene para los usuarios el uso de la página web de la Registraduría Nacional del Estado Civil						
			Comunicaciones oficiales Actas de compromiso Capacitaciones docentes y estudiantes		Registrador Municipal Colegios del municipio	

Situación actual y/o Debilidad		Falta de aplicaciones que permitan prestación del servicio desde la web y procesos que generan demoras en la entrega del producto final				
Descripción de la Acción de mejoramiento (correctiva o preventiva)	Objetivo de la acción de mejoramiento	Meta	Indicador	Plazo de Ejecución	Responsable de la Ejecución	Observaciones
Gestionar ante la Gerencia de Informática de la Registraduría Nacional del Estado Civil la necesidad de incluir procesos de expedición de documentos que no estén incluidos en la página web	Crear la necesidad ante el Nivel Central de la Registraduría para que todos los servicios que ofrece puedan ser realizados desde la página web.	Lograr que la comunidad tenga acceso a la información en línea, además de las consultas de información, pueda realizar la expedición de los documentos que expide la Registraduría (RC, CC y TI)	Comunicaciones oficiales Aplicaciones en línea en la página web	Del 01 de Noviembre de 2017 al 30 de junio de 2018	Registrador Municipal Gerencia de Informática de la Registraduría Nacional del Estado Civil	
Gestionar ante la Dirección Nacional de Identificación la necesidad de minimizar los procesos en la expedición de documentos	Implementar sistemas de información que permitan minimizar los tiempos producción de los documento de identidad	Disminuir al usuario tiempo y costos en la prestación del servicio de expedición de documentos de identidad	Comunicaciones oficiales Sistema de información	Del 01 de Noviembre de 2017 al 31 de diciembre de 2017	Registrador Municipal Dirección Nacional de Identificación de la Registraduría Nacional del Estado Civil	
Situación actual y/o Debilidad		Carencia de recurso humano en la Registraduría en época electoral que producen insatisfacción en el servicio que se presta en materia de identificación				

Descripción de la Acción de mejoramiento (correctiva o preventiva)	Objetivo de la acción de mejoramiento	Meta	Indicador	Plazo de Ejecución	Responsable de la Ejecución	Observaciones
Gestionar ante la Delegada Departamental la necesidad del servicio de mayor recurso humano en época electoral	Brindar un mejor servicio a todos los usuarios de la Registraduría cuando se presenten eventos electorales	Lograr la satisfacción general de todos los usuarios de la Registraduría tanto en materia de identificación como en materia electoral	Comunicaciones oficiales	Del 01 de Noviembre de 2017 al 31 de diciembre de 2018	Registrador Municipal Delegado Dpal de la Registraduría	

Fuente. Los Autores

Conclusiones

Analizando el presente trabajo aplicado se concluye con el diagnóstico y los resultados obtenidos de las encuestas realizadas, que la atención al usuario en forma general en la Registraduría Municipal de Bucarasica está en un nivel muy satisfactorio con un 84%, porcentaje que se ve reflejado en la amabilidad en la atención, el dominio del tema, la aclaración de dudas e inquietudes, lo cual demuestra que se está cumpliendo con el fin esencial del estado que es la satisfacción general del ciudadano a través de la calidad del servicio prestado.

Observando el conjunto del trabajo aplicado a través del medio de las encuestas, uno de los puntos que los usuarios del servicio manifestaron de manera insatisfactoria en un alto porcentaje es la falta de un espacio idóneo, para que sea completo el servicio con la buena calidad de la atención suministrada por el funcionario, esto conlleva a que se debe propender para que esta falencia sea subsanada con la consecución de un sitio más amplio que favorezca la atención al público y brinde espacios de comodidad tanto para el funcionario que presta el servicio como para los usuarios que deben esperar.

El pilar fundamental de la gestión pública es la de darle destino a los bienes del estado una forma correcta y eficiente para lo cual fueron creados y los cuales están encaminados a que la comunidad sienta de primera mano que el servicio público que prestan las entidades del estado a través de sus funcionarios sea el primordial y para el cual estas fueron creadas por la ley, donde el objetivo es darle solución a todas aquellas inquietudes y necesidades de manera satisfactoria, con este trabajo aplicado observamos que se han cumplido a cabalidad con dichos objetivos para los que fueron creadas las entidades del estado y en especial La Registraduría Nacional del Estado Civil como es la de darles la nacionalidad colombiana a las personas enmarcadas en el artículo 96 de la Constitución Política de Colombia, pero partiendo de la base de que prima ante todo la dignidad humana.

En pleno siglo XXI una de las falencias que observamos es que la Registraduría municipal, Alcaldía municipal y Colegios deben propender por incentivar la utilización de los

medios electrónicos, desarrollando actividades con la ciudadanía y estudiantes para masificar el para el uso y apropiación de las herramientas web.

En ese mismo sentido, la Registraduría municipal debe iniciar un proceso de socialización masivo de cada uno de los servicios que ofrece en su página web, que permita un mayor fortalecimiento de la Entidad en aspectos informáticos que redundan en el mejoramiento del servicio a los usuarios. Así mismo, debe generar estrategias web mediante convenios interinstitucionales que permitan a la comunidad de Bucarasica, Norte de Santander, conocer de primera qué bienes y servicios se ofrecen y los productos que reposan en su sede, para una entrega más eficaz, reduciendo tiempos y costos.

La calidad del servicio se ve reflejado en la satisfacción del usuario al recibir el producto final y es lo esperado por cualquier persona que solicite un servicio de cualquier entidad, por lo tanto es importante que los funcionarios que prestan dicha atención renueven constantemente sus conocimientos a través de capacitaciones sobre temas que maneje la entidad y en especial en atención al cliente que es la razón de ser de las entidades del estado, porque si no se aplica la calidad en atención se tiende a desaparecer.

Como parte fundamental de la gestión pública está la de planear lo que se pretende hacer, por eso es importante que al inicio de cada año se tenga claro las deficiencias y falencias presentadas en el año anterior para que sean corregidas y subsanadas para que salgan del libretto de manera definitiva de la atención al usuario

Recomendaciones

Una vez realizado el análisis respectivo trabajo aplicado sugerimos las siguientes recomendaciones:

Es una prioridad contar con una infraestructura física que favorezca el ambiente laboral, que permitirá evidenciar un mayor sentido de pertenencia y una mejor prestación de servicio a los usuarios.

Fortalecer la atención al usuario con la disponibilidad de un funcionario adicional en forma permanente en épocas donde se desarrollen las dos misiones de la entidad y de esta manera se mejore la calidad del servicio.

Establecer un mecanismo vía web donde la comunidad de Bucarasica se entere de primera mano de los productos que reposan en la Registraduría Municipal de Bucarasica y así disminuir los tiempos de entrega.

Trasladar el servicio de la Registraduría Municipal a la zona rural a través de campañas ya que el municipio es meramente rural y de esta manera satisfacer las necesidades de la comunidad bucarasiqueña para cumplir el fin esencial del estado.

Seguir fortaleciendo la atención al usuario con la calidad demostrada hasta el momento por el funcionario que presta el servicio en la Registraduría Municipal de Bucarasica con mediciones o monitoreos constantes, empleando el modelo serqvuall ya que a través de él se puede evaluar y por lo tanto mejorar la calidad del servicio.

Diseñar herramientas que permitan facilitar el acceso al servicio que presta la Registraduría en el municipio de Bucarasica, tanto vía virtual como de forma presencial.

Desarrollar mecanismos de control de calidad en la producción de documentos para que el producto final sea el esperado por el usuario y de esta manera cumplir con los objetivos de calidad de la entidad.

Capacitación constante del funcionario y de esta manera desarrollar de forma capaz y responsablemente la misión de la entidad y por lo tanto seguir generando confianza a los usuarios atendidos y a los nuevos por atender.

Planear semestralmente de acuerdo a las deficiencias presentadas una guía de trabajo que nos conlleven a darle solución de manera definitiva a dichas falencias y que se vean reflejadas en la atención al usuario.

Bibliografía

- Alcaldía Municipal de Bucarasica Norte de Santander. (2017). Recuperado el 13 de Febrero de 2017, de <http://bucarasica-nortedesantander.gov.co/index.shtml#7>
- Álvarez Gallego, I. (2006). Introducción a la calidad: Aproximación a los sistemas de gestión y herramientas de calidad. (Primera ed.). España: Ideas Propias.
- Aniorte Hernández, N. (2016). Recuperado el 09 de Agosto de 2016, de http://www.aniorte-nic.net/apunt_gest_serv_sanit_4.htm
- Asamblea Nacional Constituyente. (6 de Julio de 1991). Recuperado el 15 de Agosto de 2016, de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=4125>
- Bustamante Millalonco, J., & Órdenes Hernández, F. (2003). Análisis de la percepción sobre la satisfacción de los usuarios en el Hospital Regional de Valdivia. Valdivia, Chile.
- Calva, J. (2009). Satisfacción de usuarios. México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Departamento Administrativo de la Función Pública. (2017). Recuperado el 15 de Abril de 2017, de <http://www.funcionpublica.gov.co/informacion-general>
- Domínguez Collins, H. (2006). El servicio invisible fundamento de un buen servicio al cliente. Bogotá: ECOE.
- GOMEZ FRANCO, M. I. (2014). La gestión en la Registraduría Nacional del Estado Civil a nivel local o municipal articulando lo legal con lo ético, moral y lo conveniente. Recuperado el 28 de Enero de 2017, de <http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/12530/1/ENSAYO%20TRABAJO%20DE%20GRADO%20MIGF.pdf>

- Gómez, M. (2006). Introducción a la Metodología de la Investigación Científica (Primera ed.). Brujas. Recuperado el 05 de Octubre de 2016
- Gutiérrez, H. (1997). Calidad total y productividad (Segunda ed.). Mc Graw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2003). Metodología de la Investigación. México: Mc Graw Hill.
- Hospital Universitario del Valle “Evaristo García”. (2010). Calidad de la atención en salud. Percepción de los usuarios. Recuperado el 28 de Enero de 2017, de <http://www.fundacionfundesalud.org/pdf/files/calidad-de-la-atencion-en-salud.pdf>
- ICONTEC. (2004). NTCGP 1000:2004. 14. Colombia. Recuperado el 09 de Agosto de 2016
- ICONTEC. (2009). www.eserafaeluribe.gov.co/Calidad/Download/3CartN2NTCGP1000MECI.doc. Recuperado el 09 de Agosto de 2016
- La Calidad en el servicio al cliente. (2008). España: Vértice. Recuperado el 18 de Agosto de 2016, de https://books.google.com.co/books?id=M5yGtQ5m4yAC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbg_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Malcom, P. (1991). El servicio al cliente: guía para mejorar la atención y la asistencia. . Deusto S.A.
- Maslow , A. (1943). Abraham Maslow y la psicología transpersonal. Recuperado el 09 de Agosto de 2016, de <http://biblio3.url.edu.gt/Libros/2013/teo-per/14.pdf>
- Miranda González, F. J., Chamorro Mera, A., & Rubio Lacoba, S. (2007). Introducción a la gestión de calidad. Delta.

Palafox de Anda, G. (s.f.). Recuperado el 28 de Agosto de 2017, de <http://www.pyme.com.mx/articulos/calidad%20en%20el%20servicio.htm#completo>

Parra Benítez, J., & Alvarez G., L. E. (2008). El Estado Civil y su Registro en Colombia (Primera ed.). Bogotá: Comlibros y Cia Ltda.

Registraduría Nacional del Estado Civil. (2015). www.registraduria.gov.co. Recuperado el 22 de Enero de 2017, de <http://www.registraduria.gov.co/Por-tercera-vez-consecutiva-la.html>.

Registraduría Nacional del Estado Civil. (2016). Recuperado el 09 de Agosto de 2016, de <http://www.registraduria.gov.co/-Mision-Vision,3670-.html>

Registraduría Nacional del Estado Civil. (2016). Recuperado el 09 de Agosto de 2016, de http://www.registraduria.gov.co/Seguimiento-al-MECI-y-al-Sistema.html?var_mode=calcul

Registraduría Nacional del Estado Civil. (2016). Informe de Gestión 2015. Recuperado el 22 de Enero de 2017

Registraduría Nacional del Estado Civil. (2017). Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano. Bogotá D.C.: Versión 2. Recuperado el 16 de Enero de 2017

Sabino, C. (2003). El Proceso de investigación. Buenos Aires: Panamericana.

Serra Rojas, A. (1977). Derecho Administrativo (Octava ed.). Argentina: Porrua S.A.

Solórzano Barrera, G., & Aceves López, J. N. (2013). Importancia de la calidad del servicio al cliente para el funcionamiento de las empresas (Instituto Técnico de Sonora ed.). México: El buzón de Pacioli.

Susana Gómez Posada. (2009). Recuperado el 05 de 10 de 2016, de http://datateca.unad.edu.co/contenidos/100104/100104_EXE/1identificacin_del_curso_academico.html

Tamayo y Tamayo, M. (1997). El Proceso de la Investigación científica. México S.A : Limusa S.A.

Vidal Díaz de Rada. (2001). Diseño y Elaboración de Cuestionarios Para la Investigación Comercial. Madrid: ESIC. Recuperado el 05 de Octubre de 2016

ANEXO 1

Encuesta para medir la satisfacción de los usuarios de la Registraduría Municipal de Bucarasica Norte de Santander

OBJETIVO:	El Objetivo de la presente encuesta es conocer la percepción de los ciudadanos sobre la calidad de los servicios ofrecidos en la Registraduría municipal de Bucarasica, con el fin de formular un plan de mejoramiento para la atención al usuario que brinda la Entidad.
------------------	---

Para diligenciar la siguiente encuesta deberá marcar una X (u otro símbolo) dentro de cada casilla. DEBE TENER EN CUENTA: La escala de valoración es de 1 a 5, donde:

1. Muy Insatisfecho	2. Insatisfecho	3. Conforme	4. Satisfecho	5. Muy Satisfecho
Fecha:		Municipio:	BUCARASICA	

ELEMENTOS TANGIBLES

No.	Pregunta	1	2	3	4	5	NS/NR
1	¿Las instalaciones físicas de la Registraduría son idóneas y cómodas de acuerdo al servicio que ofrece?						
2	¿Cómo considera usted las instalaciones de la Registraduría de Bucarasica para la atención a personas discapacitadas?						
3	¿Las instalaciones donde realizó su trámite presentan orden, limpieza y buena iluminación?						
4	¿Qué nivel de satisfacción tiene usted sobre el sitio Web de la Registraduría Nacional del Estado Civil?						
5	¿Cómo se sentiría si la Registraduría de Bucarasica ofreciera todos sus servicios vía web?						

EMPATIA

No.	Pregunta	1	2	3	4	5	NS/NR
1	¿Considera que usted recibió el trato que se merece un colombiano como lo pregona el servicio de la Registraduría?						
2	¿Considera usted que la atención se hizo acorde al orden de llegada o hubo preferencias en el mismo?						
3	¿Considera Usted que los horarios de trabajo son convenientes para los usuarios?						
4	¿En la atención el servidor público demostró igualdad de trato y atención para todos los usuarios?						
5	¿De acuerdo al servicio que le brindó el Servidor Público usted como se sintió?						

SEGURIDAD

No.	Pregunta	1	2	3	4	5	NS/NR
1	¿Hubo claridad y oportunidad en la explicación de los requisitos, documentos necesarios y dudas para la gestión del servicio y solución a sus inquietudes?						
2	¿De acuerdo a su solicitud, siente confianza y seguridad en las respuestas dadas por el funcionario?						
3	De acuerdo a su percepción, ¿Cree Usted qué es suficiente la cantidad de servidores públicos que prestan el servicio en la Oficina?						
4	¿El funcionario demostró fluidez y conocimiento del tema, en lo requerido por usted?						
5	¿Usted considera que el funcionario mostró amabilidad en resolver sus inquietudes?						

CAPACIDAD DE RESPUESTA

No.	Pregunta	1	2	3	4	5	NS/NR
1	¿El tiempo de espera en recibir respuesta o solución a su inquietud o servicio solicitado fue satisfactorio y adecuado?						
2	¿El funcionario siempre está disponible y siempre dispuesto a ayudar?						
3	¿Cómo considera Usted las aplicaciones de consulta que ofrece la página Web de la Entidad?						

FIABILIDAD

No.	Pregunta	1	2	3	4	5	NS/NR
1	¿Los recursos y medios utilizados por el servidor público contribuyo a la entrega de un buen documento?						
2	¿Los tiempos manifestados en entrega de los documentos son acordes al servicio prometido?						
3	¿Los servicios ofrecidos en la página web de la Entidad han ayudado a minimizar tiempos de solución a sus solicitudes?						
4	¿Observa un sincero interés por parte del funcionario en resolver los problemas que se presentan?						